# RAPPORT DE RECHERCHE

## RAPPORT SUR UNE ÉTUDE DE FAISABILITÉ VISANT UN SYSTÈME PILOTE D'INFORMATION APPLICABLE AUX CENTRES D'HÉBERGEMENT CANADIENS POUR PERSONNES ET FAMILLES SANS-ABRI

SÉRIE SUR LES BESOINS PARTICULIERS DE LOGEMENT

SCHL CMHC

AU COEUR DE L'HABITATION
Canada

## SCHL—Au cœur de l'habitation

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est au cœur de l'habitation. Toutes ses activités visent à aider les Canadiens et les Canadiennes à vivre dans un logement sûr à tout point de vue.

À titre d'organisme national responsable du logement, la SCHL joue un rôle important dans le secteur canadien de l'habitation. Elle propose de nouvelles façons de financer l'achat des maisons. Elle favorise l'innovation dans le domaine de la technologie et de la conception des habitations. Grâce à son assurance prêt hypothécaire, elle aide les Canadiens et les Canadiennes à réaliser leur rêve et à posséder leur propre maison.

Les Canadiens et les Canadiennes tirent avantage de la collaboration de la SCHL avec ses partenaires des secteurs public, privé et sans but lucratif en vue d'améliorer la qualité et l'accessibilité des logements et de faire en sorte qu'ils soient plus abordables, partout au pays.

L'aide accordée par la SCHL permet aux ménages à faible revenu, aux aînés, aux personnes handicapées et aux Autochtones de vivre dans des logements convenables et abordables. La SCHL crée des emplois pour les Canadiens et les Canadiennes dans le domaine des produits et services en aidant le secteur de l'habitation à exporter ses connaissances et ses compétences dans d'autres pays.

Les recherches de pointe effectuées par la SCHL améliorent la qualité des logements et font en sorte que ceux-ci soient plus abordables. Afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes à tirer profit de son savoir-faire dans le domaine de l'habitation et à prendre des décisions éclairées, la SCHL est devenue le plus important éditeur canadien de publications portant sur le logement. Elle possède également la collection la plus complète de documents sur l'habitat.

Les Canadiens et les Canadiennes peuvent avoir facilement accès à nos informations par l'entremise des points de vente et des bureaux régionaux de la SCHL.

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone :
1 800 668-2642 [à l'extérieur du Canada : (613) 748-2003]
ou par télécopieur : (613) 748-4069.
Pour nous joindre en direct, visitez notre page d'accueil à l'adresse suivante : « www.cmhc-schl.gc.ca »

La Société canadienne d'hypothèques et de logement appuie la politique du gouvernement fédéral sur l'accès à l'information pour les personnes handicapées. Si vous désirez obtenir la présente publication en des médias substituts, composez le 1 800 668-2642.

100-05525/

# *Rapport sur une étude de faisabilité visant un système pilote d'information applicable aux centres d'hébergement canadiens pour personnes et familles sans-abri*

*1999*

*Préparé par :*
*SPR Associates Inc.*

*pour :*
*la Société canadienne d'hypothèques et de logement*

L'un des moyens que prend la SCHL pour améliorer les conditions de logement et de vie au Canada consiste à publier le résultat de ses recherches. Il suffit de s'adresser à la SCHL pour obtenir une liste de publications disponibles traitant des divers aspects sociaux, économiques, environnementaux et techniques du logement.

Appelez-nous au 1 800 668-2642 ou venez nous voir à notre site Web : www.cmhc-schl.gc.ca

This publication is also available in English under the title: A Report on a Feasibility Study for a Pilot Information System for Canadian Shelters for Homeless Individuals and Families, PE 0336.

La présente étude a bénéficié d'une subvention de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Toutefois, les vues exprimées sont celles des auteurs, et n'engagent pas la SCHL.

Données de catalogage avant publication (Canada)

Vedette principale au titre :

Rapport sur une étude de faisabilité visant un système pilote d'information applicable aux centres d'hébergement canadiens pour personnes et familles sans-abri

Publ. aussi en anglais sous le titre : A report on a feasibility study for a pilot information system for Canadian shelters for homeless individuals and families.

ISBN 0-660-96177-6
No de cat. NH15-314/1999F

1. Sans-abri – Logement – Canada – Bases de données.
2. Logement de secours – Canada – Bases de données.
3. Enquêtes sociales – Canada.
I. Société canadienne d'hypothèques et de logement.

HV4509.R4614 1999 305.5'69 C99-980232-1

© 1999 Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits réservés. La reproduction, l'entreposage ou la transmission d'un extrait quelconque de cet ouvrage, par quelque procédé que ce soit, tant électronique que mécanique, par photocopie ou par microfilm, sont interdits sans l'autorisation préalable écrite de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Tous droits de traduction et d'adaptation réservés pour tous les pays. La traduction d'un extrait quelconque de cet ouvrage est interdite sans l'autorisation préalable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement

Imprimé au Canada
Réalisation : SCHL

# Remerciements

Les chercheurs aimeraient remercier les nombreuses personnes ayant contribué ou participé à la recherche, et notamment John Engeland de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, pour les conseils et l'aide qu'il a dispensés durant toute notre démarche. Nombre de ces personnes travaillaient dans le secteur des centres d'hébergement. Remercions notamment Magda Wills, de l'Armée du Salut, qui a rencontré les chercheurs et discuté du projet à plusieurs reprises, ainsi que Louise Fournier, pour ses multiples conseils sur la question des centres d'hébergement et des politiques du Québec, ainsi que sur la recherche relative aux personnes et familles itinérantes de cette province. Il convient aussi de remercier John Bell, Pamela Wooton et Anne Longair pour leurs précieux conseils.

# Personnel

Le projet a été dirigé par Ted Adam Harvey, et des rôles-clés en matière de recherche ont été confié à Marian Ficycz (informatique), à Micheline Ross, à Chris Powell et à Isabelle Jeanson (étude de faisabilité), ainsi qu'à Don Storm (opérations régionales et traitement de texte). Sylvie Baillargeon a participé aux recherches visant le Québec. David Groskind et Steven Oberski étaient nos spécialistes de l'informatiques, et Tracy Peressini ainsi que le professeur Dennis Culhane ont donné d'autres conseils sur les problèmes de l'itinérance.

# Sommaire

## Contexte

Après une conférence sur l'itinérance, tenue en juin 1995, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) a entamé une série de projets pour tester le besoin et la demande à l'égard d'un système d'information applicable aux centres d'hébergement pour personnes et familles sans-abri. La recherche visait à élaborer un tel système d'information, si c'était nécessaire et faisable. Le présent rapport expose la seconde étape de ce travai : une étude de faisabilité sur un système pilote d'information pour les centres d'hébergement, ainsi qu'un exposé de spécifications éventuelles pour le système.

## Une étude de faisabilité

Le principal élément était une étude de faisabilité ayant recueilli des évaluations du besoin à l'égard d'un système d'information, ainsi que des opinions sur son fonctionnement éventuel, auprès d'organismes exploitant 62 centres d'hébergement dans des villes de toutes les régions canadiennes.

## Résultats

Les résultats de l'étude révèlent un intérêt considérable envers un système d'information pour les centres d'hébergement (90% des centres ont indiqué qu'un système d'information serait avantageux pour eux, et 63 % envisageraient d'y participer). Les résultats de l'étude de faisabilité suggèrent que l'intérêt des centres envers un système d'information national est prononcé, largement répandu dans tout le Canada, et qu'il est possible d'élaborer un système pilote pour les centres à l'intention des personnes et familles itinérantes dans notre pays. Les chercheurs recommandent un tel système, avec une forte participation des centres à chaque étape, comme cela a été le cas jusqu'à présent. Le système serait employé par les centres participants, et présenterait de nombreux usages pour la planification, les groupes de revendication ainsi que la gestion des cas.

## Recommandations

Voici quelques recommandations déterminées :

- La SCHL devrait entamer un processus de consultation en faisant circuler bientôt son rapport entre les centres participants et les bailleurs de fonds, pour obtenir leurs commentaires et leur rétroaction.

- Il faudrait constituer un comité consultatif avec les membres des centres, ainsi que des organismes de financement provinciaux, territoriaux et municipaux. Ce groupe aurait pour objet d'examiner le nouveau projet pilote, ainsi que les plans relatifs à son contenu, à son administration, à son utilisation, à sa direction, à sa commercialisation, etc. Un tel groupe pourrait prendre la forme d'un groupe consultatif pour la SCHL, et l'équipe d'experts-conseils aborderait l'étape suivante de l'étude, réduisant le caractère officiel du processus.

- L'étude pilote devrait être élaborée sous forme de conception intégrée. La SCHL devrait envisager d'élaborer des programmes informatiques et de lancer simultanément dans les régions un projet pilote. Il est préférable de lier l'élaboration de programmes informatiques à des essais sur place, afin d'assurer une exécution et une imputabilité homogènes du processus entier.

De plus, les experts-conseils ont noté ce qui suit :

- La SCHL devra choisir les ressources à affecter, le type de soutien qu'elle fournira (matériel informatique, formation, etc., en plus des logiciels) dans le cadre du processus pilote, et déterminer ses attentes et sa stratégie à l'égard du partenariat avec les organismes finançant les centres d'hébergement participant au projet pilote.

**Usages et avantages potentiels**

«Cela (un système d'information) nous aiderait à comprendre les situations et tendances courantes en matière d'itinérance. Il serait utile d'établir le cheminement des utilisateurs des centres, ainsi que les services dispensés.» (Un centre d'hébergement de l'Ontario)

«Les statistiques nous sont indispensables pour continuer à recevoir et (ou) à demander des subventions, des subsides et un financement. Il serait utile que l'information soit emmagasinée et compilée pour nous, et de pouvoir comparer avec d'autres zones.» (Un centre d'hébergement de l'Ontario)

«Nous devons être en mesure de comprendre facilement comment de nombreuses personnes utilisent nos services, à quelle fréquence et comment ceci s'intègre dans la collectivité globale. Le système doit pouvoir être lié à l'information recueillie pour d'autres services (p.ex., banque alimentaire). La fonction de gestion des cas serait importante.» (Un centre d'hébergement de l'Ontario)

«Notre système d'information est un programme désuet, et nous avons besoin d'aide pour le mettre à jour sans trop de frais, mais c'est actuellement hors de question. Nous devons aussi connaître les besoins et pressions des itinérants pour mieux servir et renseigner le public.» (Un centre d'hébergement de la Colombie-Britannique)

«C'est une excellente idée, mais vous devriez préciser votre intention. Il serait très avantageux d'avoir accès à ce genre d'information. Nous aimerions voir les résultats de ce sondage.» (Un centre d'hébergement de l'Ontario)

Problèmes et préoccupations
«Les statistiques du système pourraient être faussées, car les centres ne participeront pas tous à une base de données nationale, ce qui pourrait produire des résultats non représentatifs sur les problèmes liés à l'itinérance au Canada.» (Un centre au Québec)

«La confidentialité pose un gros problème. Nous devrions obtenir le consentement écrit de chaque résidant pour recueillir et traiter de l'information, et expliquer à tout le monde comment celle-ci sera utilisée.» (Un centre de la Saskatchewan)

«Il y a un risque de mauvaise interprétation des données, si celles-ci ne sont pas filtrées et si le rapport sommaire n'est pas convenablement interprété par les organismes participants.» (Un centre de l'Ontario)

«Le fait de recueillir des renseignements d'identification auprès de nos itinérants pourrait très bien les décourager de recourir aux centres.» (Un centre au Québec)

«L'absence d'un système informatique approprié nous retarderait, quoique nous espérons remédier à cette situation à l'avenir. Le système d'information pilote nous aiderait-il pour cela?» (Un centre de l'Ontario)

«Une participation obligatoire pourrait dissuader les itinérants d'utiliser le centre. Chaque itinérant doit être assuré d'un anonymat total et doit être libre de participer ou non au sondage. On ne peut refuser d'accueillir une personne si sa réponse est négative. Nous devrions consulter les sans-abri au sujet de ce système d'information.» (Un centre de l'Alberta)

- Le projet doit être élaboré initialement sous forme d'un système de démonstration modèle. Un test unique dans une localité ou un centre pourrait illustrer les avantages du système et contribuer à en éliminer les complications. Cela constituerait un exemple de réussite et une occasion de combler les lacunes à une petite échelle, puis d'étendre le projet pilote à d'autres localités.

## Quels sont, d'après les centres d'hébergement, les avantages et les problèmes d'un système d'information pilote?

Dans une étude de faisabilité nationale, le personnel des centres et les bénévoles ont exprimé à la fois de l'enthousiasme et des préoccupations au sujet d'un système d'information applicable aux centres pour personnes et familles sans-abri.

# Table des Matières


**INTRODUCTION** ..... **1**

Contexte de l'étude ..... 1

Avantages potentiels d'un système d'information ..... 1

Le système d'information canadien proposé ..... 2

**L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ : MÉTHODOLOGIE** ..... **4**

Recherche de base ..... 4

Analyse documentaire ..... 4

Consultation des provinces, territoires et municipalités ..... 5

**RÉSULTATS** ..... **9**

Renseignements généraux et ressources informatiques ..... 9

Emmagasinage de l'information dans les centres d'hébergement ..... 11

Une fonction globale de traitement de l'information ..... 12

Administration du système et traitement de l'information ..... 12

Entreposage de données et accès à celles-ci ..... 13

Problèmes relatifs à la confidentialité et aux renseignements personnels ..... 15

Problèmes relatifs à la collecte d'information ..... 16

Avantages et coûts pour les centres d'hébergement ..... 18

Comment les centres utiliseraient-ils un système d'information? ..... 19

Autres problèmes ..... 19

Les centres sont-ils intéressés à participer à un système pilote d'information? ..... 20

Notes opérationnelles ..... 21

Autres notes ..... 21

**CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS** ..... **22**

Conclusions ..... 22

Recommandations : stratégies de mise en œuvre ..... 22

Spécifications relatives au système d'information ..... 24

**RÉTROACTION DES CONSULTATIONS SUR LE RAPPORT FINAL** ..... **28**

Rapports ..... 28

Autres commentaires et problèmes soulevés ..... 30

**NOTES** ..... **33**

**ANNEXE A : SOMMAIRE DES OPTIONS DE SYSTÈME ET DES PROBLÈMES RELATIVEMENT À UNE ÉTUDE DE** ..... **A-1**

**ANNEXE B : RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ** ..... **B-1**

**ANNEXE C : ÉCHANTILLON INITIAL DE CENTRES D'HÉBERGEMENT SÉLECTIONNÉS POUR L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ** ..... **C-1**

**ANNEXE D : BIBLIOGRAPHIE** ..... **D-1**

# Liste des Tableaux

**Tableau 1:** Rôles de diverses sources à l'égard des profils provinciaux .....6

**Tableau 2:** Nombre de centres pressentis, ayant fait l'objetd'un échantillonnage et répondant par province et ville .....7

**Tableau 3:** Renseignements essentiels, non essentiels et obligatoires .....16

## Contexte de l'étude

L'élaboration et la mise à l'essai d'un système pilote de collecte et de gestion des données sur les sans-abri est une partie intégrante d'un programme plus vaste de recherche sur l'itinérance, mené par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Le projet découlait d'un atelier tenu en juin 1995 et portant sur la façon de déterminer les nombres et les caractéristiques des particuliers et familles itinérants.

Une importante observation à la fois de l'atelier et du rapport consécutif à celui-ci[1] était que les services offerts aux itinérants (centres d'hébergement, cuisines populaires, programmes de jour, etc.) fournissent le meilleur moyen de dénombrer et de décrire la population des sans-abri, ce qui est une étape majeure pour mieux comprendre et réduire l'itinérance. L'atelier, de même qu'un exemple fructueux de système de collecte et de gestion de données sur les centres pour sans-abri aux États-Unis (ANCHoR[2]), ont amené la SCHL à envisager d'élaborer et d'appliquer sous forme d'essai pilote un système canadien destiné à recueillir de l'information sur les particuliers et familles sans-abri utilisant les centres d'hébergement dans les zones urbaines. Ce système proposé est appelé, à plusieurs endroits du présent document, Système d'information sur les personnes et les familles sans-abri (SIPFSA), ou simplement «système d'information».

Le projet est justifié en raison des avantages potentiels que pourraient en retirer les centres d'hébergement et tous ceux qui participent activement aux politiques publiques et d'hébergement. Actuellement, bien que de nombreux organismes de centres d'hébergement recueillent d'importantes données sur les itinérants pour obtenir un financement extérieur, ils ont tendance à utiliser des systèmes embryonnaires de collecte de données et de gestion de l'information, qui varient d'un organisme à l'autre, de sorte que l'information disponible est sous-utilisée et ne peut servir à élaborer des profils étendus et détaillés de la population itinérante. Cette concentration inutile de l'information nuit également à la coopération entre les centres d'hébergement et au partage des connaissances.

## Avantages potentiels d'un système d'information

ANCHoR et d'autres systèmes de collecte de données montrent que la collecte d'information sur les utilisateurs des centres présenterait d'importants avantages pour les centres d'hébergement, les itinérants et d'autres personnes. Un système d'information pourrait contribuer à recueillir les connaissances manquantes sur les itinérants. La collecte de données précises permettrait de mieux comprendre le nombre et les caractéristiques de cette population, ce qui pourrait aider les centres d'hébergement à élaborer et à présenter des cas et des arguments plus solides afin d'accroître ou de maintenir le financement. Un système d'information peut également être avantageux pour établir un meilleur profil des itinérants qui fréquentent les centres, ainsi que de leurs besoins. En outre, un système reliant les données de plusieurs centres fournirait des renseignements sur les besoins généraux des itinérants hébergés par plusieurs centres pendant une période donnée. Les centres seraient alors plus en mesure de planifier des programmes, des liaisons entre organismes et des activités de revendication.

En combinant les renseignements[3] recueillis par les centres d'hébergement communautaires, on peut obtenir des renseignements globaux utiles sur les itinérants qui les fréquentent dans une zone urbaine ou un grand secteur donné(e). Les fournisseurs de programmes seraient plus en mesure d'adapter les services aux besoins des itinérants de leur collectivité. Ces données combinées pourraient aussi servir à sensibiliser davantage la population générale à l'itinérance.

Les cas actuels sont bel et bien probants. Par exemple, les commentaires préliminaires sur l'expérience des centres utilisant actuellement ANCHoR aux États-Unis ont été très positifs sur les avantages d'un système d'information. Les centres américains utilisant ANCHoR signalent que leurs systèmes d'information fournissent des renseignements très nécessaires sur la population itinérante, ce qui les aide à demander une augmentation des programmes et du financement. Les systèmes d'information ANCHoR sont également avantageux pour les collectivités participantes, car ils permettent aux planificateurs de programmes de mieux répartir les services en ajustant la composition de ceux-ci à la famille ou à la personne visée, selon les besoins. En outre, certains centres d'hébergement ont découvert que le système d'information constitue un moyen beaucoup plus rentable et simple de recueillir des renseignements administratifs d'usage interne, y compris la gestion des cas, lorsque les centres fournissent des services supplémentaires ou des liens avec ceux-ci.

Les villes ayant déjà un système d'information sur les centres d'hébergement, comme le Toronto métropolitain, signalent que la valeur de ce système, ainsi que la satisfaction des centres à son égard, s'accroissent avec les années[4]. On peut en déduire qu'un essai pilote sur un système d'information pour centres d'hébergement ne serait que la première étape d'un processus beaucoup plus long. Ce processus et les étapes suivantes possibles d'un test relatif à un système canadien sont exposés ci-après et dans tout le présent rapport.

## Le système d'information canadien proposé

L'objectif à long terme d'un tel système consiste à recueillir des renseignements standard auprès de chaque personne pénétrant dans un centre pour personnes et familles itinérantes (c'est-à-dire un centre permanent conçu pour les sans-abri, les fugueurs ou les femmes négligées ou victimes d'abus), dans chacune des grandes zones urbaines du Canada. L'objectif plus immédiat de la SCHL, en présumant un intérêt suffisant de la part de tous les intervenants, est de mettre en œuvre un essai pilote d'un tel système d'information, idéalement dans au moins une zone urbaine de chacune des régions suivantes: Colombie-Britannique, Prairies, Ontario, Québec et provinces de l'Atlantique.

### Comment cela fonctionnerait-il?

Un tel système d'information permettrait aux centres d'une zone urbaine donnée de recueillir des renseignements déterminés sur les itinérants qui les fréquentent et d'acheminer ceux-ci à un emplacement central pour qu'ils soient groupés avec les données provenant d'autres centres d'hébergement de la ville ou de la région[5]. Le système fournirait ensuite des extrants sous forme de rapports statistiques et analytiques périodiques sur l'utilisation des centres, sur la gestion des cas, sur les analyses effectuées dans le cadre de la planification de programmes, ainsi que sur d'autres questions.

Pour les centres qui n'utilisent actuellement pas de système d'information, le résultat serait une forte augmentation des renseignements, ainsi que des moyens et de la facilité de leur utilisation, de sorte que l'on pourrait améliorer la qualité des services offerts aux sans-abri. Dans le cas des centres utilisant différents types de systèmes autonomes, ils seraient plus nombreux (à la longue, aux niveaux municipal, régional, provincial et même national) à pouvoir comparer les statistiques et tendances. Un tel système répondrait aux besoins internes en données des centres d'hébergement, tout en fournissant des statistiques sommaires plus complètes aux fins de planification et de politiques.

### Problèmes et contraintes

En lançant cette étude, la SCHL reconnaissait qu'il serait peut-être difficile pour certains centres d'y participer, malgré l'utilité des renseignements visés, car ils manquent de personnel ou de ressources, ou parce que l'information est délicate. De même, la conception d'un système d'information présente de nombreuses difficultés dans des domaines comme les droits des itinérants

à des renseignements personnels, les problèmes techniques d'un système informatique et d'autres questions techniques à caractère plus administratif (par exemple, la conception de codes uniques d'identification protégeant l'anonymat des itinérants). La phase 2, partie 1 du présent projet est donc consacrée à l'évaluation des compromis, pour voir quel genre de système pourrait être utile aux centres et d'une application pratique. La partie centrale de cette étude porte sur les besoins des centres d'hébergement et sur le système d'information qu'ils souhaitent.

**Une étude graduelle**

Le projet a été subdivisé en trois étapes. La phase 1, achevée, déterminait les types de données principales sur les itinérants à recueillir, et étudiait les questions de confidentialité à envisager pour créer le système de données[6].

La phase 2, actuellement en cours, se divise en trois parties. La partie 1 déterminera l'envergure du système et les spécifications pertinentes. La partie 2 porte sur l'élaboration proprement dite du système, et la partie 3, sur l'achèvement des préparatifs en vue d'un essai pilote de celui-ci.

Finalement, la phase 3 mettra à l'essai le système créé par les phases 1 et 2.

La présente constitue le rapport final sur la phase 2, partie 1 de l'élaboration et de l'essai du système pilote de collecte et de gestion de données sur les sans-abri.

**Le présent rapport**

Le chapitre 2 donne une vue d'ensemble de la méthodologie de l'étude de faisabilité menée pour le projet, suivie d'un chapitre indiquant les résultats de l'étude: les commentaires des centres canadiens sur la nature et l'utilisation d'un système d'information. Le chapitre 4 donne des conclusions, des recommandations et des spécifications initiales pour un système pilote d'information. Le chapitre 5 résume les opinions d'un échantillon de responsables de centres, de fonctionnaires gouvernementaux et de spécialistes invités à examiner le rapport final et, plus particulièrement, à donner des détails supplémentaires sur les types de rapports dont ils auraient besoin dans le cadre du système d'information.

**Situations plus larges**

L'étude de faisabilité n'aborde pas les questions plus graves de l'itinérance, de ses causes et de sa prévention, ni les interventions fondamentales du gouvernement en matière d'hébergement, de sécurité du revenu et de politiques sociales. Toutefois, l'examen du système d'information est lié aux renseignements nécessaires pour éliminer l'itinérance.

# L'étude de faisabilité : Méthodologie

Afin de présenter le concept du système d'information aux centres d'hébergement canadiens et à d'autres intervenants, nous avons pris d'importantes dispositions :

- examen de l'information de base, consolidation des connaissances tirées du rapport de la phase1 et examen d'autres systèmes d'information (p.ex., ANCHoR et systèmes actuels comme ceux du Toronto métropolitain);
- consultation de ministères et départements provinciaux, territoriaux et municipaux de l'habitation et des services sociaux;
- établissement d'une liste pancanadienne des centres pour servir d'échantillon à une étude de faisabilité;
- rédaction d'un document d'information décrivant les diverses options employées pour créer un système d'information, et devant servir de base à une étude de faisabilité auprès de centres sélectionnés (sommaire des options de système, voir annexe A);
- exécution d'une étude de faisabilité avec des centres sélectionnés dans chaque région du Canada, et analyse des résultats;
- détermination des orientations et conséquences stratégiques relatives aux spécifications d'un système pilote (y compris les options informatiques).

## Recherche de base

Nous avons examiné les systèmes d'information existants, comme ANCHoR aux États-Unis et celui du Toronto métropolitain, ainsi que de la documentation plus générale sur l'itinérance. Le système ANCHoR est considéré comme un bon point de départ pour l'étude de faisabilité. Soutenu par les lois stimulant l'information et par un solide mécanisme de financement hiérarchique descendant (du niveau fédéral au niveau local), ANCHoR est devenu un important système aux États-Unis, fonctionnant dans des centaines de villes avec d'importantes sorties et utilisations de données, y compris une gestion détaillée des cas. Ce système, encore en cours d'évaluation, comprend des interviews effectuées par l'entremise d'une installation centrale d'entrée dans chaque ville participante. Toutefois, ANCHoR, sous sa forme initiale, n'était pas considéré comme approprié aux centres canadiens, en raison du manque de mécanismes uniformes de financement centralisé au Canada.

En fait, après avoir examiné la situation, on a découvert que les provinces ne fournissent pas toutes un financement central pour les centres d'hébergement, de sorte qu'elles n'ont pas toutes le potentiel de mobiliser une participation uniforme à un système d'information[7]. Plus important encore, les municipalités, les principaux exploitants d'ANCHoR, exercent au Canada des rôles très variables dans le financement des centres d'hébergement. Seul le système d'information du Toronto métropolitain (un système relativement simple lié au financement des centres d'hébergement) était considéré comme englobant pratiquement tous les centres dans une juridiction donnée[8].

## Analyse documentaire

Une analyse documentaire sur l'itinérance et sur les systèmes d'information a été menée à la bibliothèque de l'University of Toronto. En outre, des suggestions de documentation ont été tirées du rapport de la phase1 et d'une interview avec son auteur, Tim Aubry[9]. L'analyse documentaire soulignait des défis à relever dans la mise en oeuvre d'un système d'information. Les problèmes concernaient la confidentialité, l'exactitude de l'information à recueillir ainsi que la résistance de l'organisation (personnel et cadres) aux systèmes d'information (ou au changement en général).

La documentation soulignait aussi les avantages de mettre en œuvre un système d'information, surtout parce qu'il augmenterait la quantité de

données fiables disponibles pour maintenir ou accroître le financement des centres d'hébergement[10]. La documentation suggérait que les systèmes d'information permettent aux centres de mieux tracer le profil des itinérants, et, par conséquent, de mieux déterminer les besoins de ces derniers. La documentation sur l'itinérance présentait une vue d'ensemble des connaissances actuelles sur les itinérants en Amérique du Nord, ainsi que des difficultés soulevées par la collecte d'information auprès de ceux-ci.

## Consultation des provinces, territoires et municipalités

Au total, 13 interviews ont été menées avec des principaux informateurs provinciaux et municipaux, ainsi qu'avec l'Armée du Salut, pour:

- obtenir une vue d'ensemble du financement des centres d'hébergement;
- déterminer quels renseignements seraient les plus utiles aux fins de politiques et de programmation;
- obtenir des conseils sur la façon d'évaluer la nécessité d'un système d'information dans les centres d'hébergement;
- obtenir des renseignements sur les systèmes de recherche ou d'information déjà en place;
- enfin, déterminer l'intérêt à l'égard d'un système d'information.

En général, ces interviews ont été très fructueuses pour ce qui est d'indiquer:

- les divers modes de financement des centres d'hébergement pour sans-abri de tous le pays (on a découvert que la participation des provinces au financement était très variable) (voir le tableau 1);
- et un intérêt potentiel à l'égard d'un système d'information (la plupart des principaux informateurs provinciaux et territoriaux interviewés ont manifesté un vif intérêt à l'égard d'un système d'information et de l'utilité possible des données).

Ces personnes interviewées ont été extrêmement utiles pour déterminer les problèmes, et pour aider l'équipe d'étude à accéder aux listes de centres pour les municipalités.

### Détermination des centres d'hébergement

Les représentants municipaux de 26 régions métropolitaines de recensement (RMR) de tout le Canada ont été pressentis par télécopieur, informés de l'étude de faisabilité et invités à fournir une liste des centres pour leurs villes respectives. On a également communiqué avec l'Armée du Salut dans chaque région canadienne où elle est présente. Lorsque les réponses aux messages par télécopieur étaient incomplètes (c'est-à-dire, quand la ville n'avait une liste que pour les centres qu'elle finance, et non ceux qui sont financés par d'autres organismes), nous avons communiqué directement avec les centres indiqués dans une ville donnée pour compléter la liste.

Dix-huit zones urbaines[11] ont ensuite été sélectionnées pour le sondage dans toutes les régions du Canada. Le choix se basait sur la représentation des régions canadiennes, la taille et le nombre des centres dans chaque zone. On a communiqué avec les responsables de ces centres par téléphone et on leur a communiqué les bases de l'étude, la raison d'être d'un système d'information, l'historique des récents travaux de la SCHLCMHC dans ce domaine, ainsi que d'autres renseignements de base. Par la suite, on a invité ces responsables à participer à une étude de faisabilité pour indiquer leur intérêt et leur conception à l'égard d'un système d'information de centres d'hébergement pour sans-abri. En outre, on a élaboré une base de données informatisée sur les centres dans les villes sélectionnées du Canada.

### Sommaire des options relatives au système

On a préparé un sommaire indiquant les principaux problèmes et options relatifs à un système d'information et indiquant notamment :

Tableau 1 :
Rôles de diverses sources à l'égard des profils provinciaux

| PROVINCE | FINANCEMENT PROVINCIAL ET AUTRE |
|---|---|
| **Terre-Neuve** | Province : Attribue directement des contrats aux centres. Verse un tarif quotidien basé sur le nombre de lits susceptibles d'être occupés pendant une période donnée. La province examine également le budget pour chaque centre, le personnel et les dépenses, et fixe un taux d'occupation. Approuve un budget annuel pour le centre et fournit un douzième du financement chaque mois. |
| **Nouvelle-Écosse** | Province : Partage les coûts avec les municipalités. Finance les centres selon un système de facturation des services. Il y a six centres en Nouvelle-Écosse : quatre à Halifax, un à Sydney et un à Truro. La province finance aussi des maisons de transition pour femmes victimes d'abus. La province ne finance pas l'Armée du Salut, mais bel et bien certaines personnes qui restent au YMCA. |
| **Nouveau-Brunswick** | La province ne joue aucun rôle à cet égard ni ne finance aucun centre. |
| **Île-du-Prince-Édouard** | Province : Attribue directement des contrats aux centres. Selon l'informateur, il n'y a qu'un seul centre d'hébergement dans l'Île-du-Prince-Édouard; il est géré par Bedford MacDonald Trust et subventionné par la SCHL. |
| **Québec** | La province ne joue aucun rôle direct et n'exerce aucun financement de centres. |
| **Ontario** | Province : Fournit un financement par l'entremise des municipalités qui maintiennent un réseau important de centres d'hébergement. |
| **Manitoba** | Province : Attribue des contrats directement aux centres, lesquels doivent envoyer des factures quotidiennes correspondant aux itinérants admissibles hébergés et conformément à certaines normes provinciales. |
| **Saskatchewan** | Province : Finance des maisons de transition pour les victimes de violence, mais pas des centres "hébergement pour hommes célibataires. La province compterait une dizaine de centres pour femmes victimes d'abus et deux centres d'hébergement pour hommes. Il est possible que ces derniers soient financés indirectement par la province au moyen de subventions à des fiduciaires pour l'aide sociale. Les municipalités peuvent subventionner les centres, mais pas les diriger. |
| **Alberta** | Province : Accorde directement des contrats aux centres. Les villes de Calgary et d'Edmonton fournissent également un financement pour le fonctionnement des leurs. |
| **Colombie-Britannique** | Province : Accorde directement des contrats aux centres. Plusieurs ministères provinciaux financent des centres : ministère des Ressources humaines, Égalité des femmes, ministère des Affaires municipales et du Logement, ministère des Enfants et des Familles, et ministère de la Santé.<br><br>Les ministères partagent le coût du financement de divers centres, comme l'hébergement des malades mentaux, les centres d'accueil traditionnels, les groupes d'hébergement sans but lucratif, ainsi que l'hébergement des victimes de relations violentes. Dans certains cas, les municipalités peuvent fournir des subventions.. |
| **Territoires du Nord-Ouest** | Non vérifié. |
| **Yukon** | Début d'élaboration du financement de centres. |

- le mode de collecte des renseignements;
- la façon de les introduire (y compris par ordinateur);
- le mode d'accès à l'information (rapports aux centres participants et à d'autres utilisateurs);
- enfin, comment le système pourrait être dirigé.

Un élément clé du sommaire décrivait les éléments spécifiques d'information pouvant être recueillis par un tel système (p.ex., l'âge du sans-abri, le motif de l'itinérance, l'usage des services). Le sommaire indiquait aussi comment les centres et les autres intervenants pourraient

**Tableau 2 :**
**Nombre de centres pressentis, ayant fait l'objetd'un échantillonnage et répondant par province et ville**

| Province | Ville | Nombre de centres pressentis** | Nombre de centres de l'échantillon* | Nombre de questionnaires retournés |
|---|---|---|---|---|
| **Colombie-Britannique** | Victoria | 8 | 3 | 3 |
| | Vancouver | 5 | 5 | 5 |
| **Alberta** | Edmonton* | 9 | 8 | 8 |
| | Calgary | 7 | 7 | 7 |
| **Saskatchewan** | Saskatoon* | 5 | 5 | 3 |
| | Regina | 1 | 1 | 1 |
| **Manitoba** | Winnipeg* | 3 | 3 | 2 |
| **Ontario** | Thunder Bay | 5 | 5 | 2 |
| | Windsor | 2 | 2 | 2 |
| | Hamilton* | 8 | 8 | 7 |
| | Newmarket | 1 | 1 | 1 |
| | Kingston | 4 | 4 | 4 |
| | Ottawa | 4 | 4 | 4 |
| **Québec** | Montréal | 6 | 6 | 2 |
| | Ville de Québec | 5 | 5 | 2 |
| | Trois-Rivières | 2 | 2 | 1*** |
| **Nouveau-Brunswick** | Fredericton | 1 | 1 | 1 |
| **Nouvelle-Écosse** | Halifax | 4 | 4 | 3 |
| **Total pour le sondage** | | 80 | 74 | 58 |
| **Nombre total des centres ayant répondu au sondage** | | | 62 | |

Notes :
* Certains centres de l'échantillon étaient exploités par le même organisme qu'un autre centre de l'échantillon. Par conséquent, dans quatre cas, une réponse était prévue et (ou) a été reçue au nom de deux centres. Autrement dit, il y avait un cas de non-réponse sur 12 centres, et non 16 comme le suggère les données du tableau. Les villes dont les échantillons ont été ainsi touchés sont marquées par un astérisque.«*».
** Certains organismes initialement pressentis n'étaient pas à proprement parler des centres d'hébergement, et n'ont pas fait l'objet d'un échantillonnage. De même, on a constaté que cinq des centres faisant partie de l'échantillon n'étaient pas destinés aux «itinérants».
*** Un deuxième centre de Trois-Rivières a fourni des renseignements au téléphone.

considérer ces renseignements, présentés de façon discrète, comme des «possibilités» pour les centres. Le sommaire exposait diverses options pour les centres dans chaque zone, pour ce qui est de concevoir un système d'information.

### Exécution de l'étude de faisabilité

Soixante-quatorze centres pour personnes et familles itinérantes dans les villes sélectionnées ont fait l'objet d'un échantillonnage et ont été invités à fournir une évaluation et des commentaires au sujet de la faisabilité d'un système pilote d'information pour les centres. Chacun d'eux a reçu le sommaire, ainsi qu'un questionnaire détaillé de sept pages permettant d'indiquer leurs évaluations respectives. Les centres ont répondu par télécopieur et, dans certains cas, par des interviews téléphoniques avec les chercheurs. Les non-répondants ont reçu des rappels téléphoniques et par télécopieur les invitant à répondre aux questions de l'étude de faisabilité. Un numéro d'appels sans frais a également été mis à la disposition des responsables de centres désirant poser des questions. Cinquante-huit questionnaires sur l'étude de faisabilité ont été retournés[12] (les réponses représentant 84% des centres dans les échantillons finals). (Voir le tableau 2 pour une ventilation de l'échantillon par province et par ville.

L'étude de faisabilité a généralement eu lieu sans grande difficulté, et a produit de bonnes réponses

de la part des centres, à l'exception de ceux ou trois villes du Québec. Dans cette province, la plupart des centres situés dans les deux plus grosses villes (Montréal et Québec) avaient récemment participé à une collecte majeure de renseignements connexes, ayant exigé une importante rétrospective à travers les données d'un an sur les itinérants qui les fréquentent. Saturés des sondages, les responsables n'étaient pas intéressés à «une autre étude».

**Sommaire statistique**

Dans la section 3, les résultats de l'étude de faisabilité sont présentés pour chaque aspect majeur d'un système d'information examiné. Le pourcentage des centres indiquant diverses opinions est indiqué pour chaque question. Dans l'ensemble, les résultats montrent que la création d'un système d'information intéresserait de nombreux centres, mais qu'un tel système se heurterait à plusieurs obstacles au moment de son élaboration et de sa mise en œuvre.

Notez que chaque section a des numéros de référence entre crochets, habituellement sous la forme suivante: «Q.25». Ils renvoient aux numéros de questions figurant dans l'étude de faisabilité. (Voir l'annexe B pour les réponses détaillées à chaque question.)

**Suivi**

Les responsables de six centres et six représentants provinciaux et municipaux, ainsi que plusieurs spécialistes, ont été invités à examiner le rapport final et, plus particulièrement, à fournir de plus amples sur les types de rapports qu'ils préféreraient voir sortir du système d'information. On a obtenu une rétroaction de la part de six centres, de cinq représentants provinciaux et municipaux et de deux spécialistes. Les commentaires formulés à la suite des consultations se trouvent à la section du présent rapport.

**Obstacles**

Le processus d'étude de faisabilité a été compliqué par le fait que peu de ressources existaient au début de l'étude. Par exemple, aucune liste ni publication d'ensemble nationale n'était disponible pour déterminer quels organismes provinciaux ou services municipaux participent au financement ou à la gestion des centres. Il n'existait aucune base de données ni liste nationale permettant d'identifier les centre individuels[13]. Il a fallu des travaux préparatoires considérables pour communiquer avec les organismes provinciaux et territoriaux et d'autres organisations, qui se sont révélés exceptionnellement utiles, comme l'Armée du Salut.

## Renseignements généraux et ressources informatiques

*Recueillir de l'information et la transférer à une base de données centrale (Q.1):* On a donné aux centres diverses options sur la façon dont les données pouvaient être recueillies auprès des itinérants, puis transférées à la base de données centrale Système d'information sur les personnes et les familles sans-abri (SIPFSA). Cette question comprenait deux éléments: les méthodes jugées «acceptables» et celle qui était «préférable» pour chaque centre. Les répondants pouvaient juger plusieurs options acceptables, mais devaient en préférer une seule.

Les réponses à l'étude de faisabilité montrent qu'il sera important d'établir une certaine souplesse dans le SIPFSA, car aucune méthode individuelle n'a été jugée acceptable par plus de la moitié des centres.

Les centres ont accordé une cote élevée aux éléments suivants :

- (Q.1(a), e) La méthode «Un employé interviewe la personne itinérante, introduit les réponses directement dans un ordinateur, puis l'information est plus tard envoyée au système central, par une connexion directe de modem ou par Internet» a été considérée comme acceptable par 45% des répondants et comme préférable par 36%.

- (Q.1(a), a) La méthode «Les itinérants remplissent les questionnaires, qui sont envoyés à un emplacement central aux fins d'introduction de l'information» a été considérée comme acceptable par 41% des centres et comme préférable par 24% des répondants.

- (Q.1(a), c) La méthode «Un employé interviewe la personne itinérante, remplit le questionnaire (imprimé) et l'envoie à un emplacement central aux fins d'introduction de l'information» a été considérée comme acceptable par 48% des centres et comme préférable par 16% des répondants.

Dans la mention «Autre», un centre a souligné la possibilité, non indiquée dans le questionnaire, de consigner l'interview sur papier, puis de faire introduire les données dans un ordinateur par le personnel du centre, en vue de leur transfert électronique ultérieur à la base de données SIPFSA[14]. L'introduction directe dans la base de données centrale, par Internet, pendant l'interview (Q.1 (a), d) était considérée comme l'option la moins acceptable. En effet, 20% la considéraient comme acceptable et seulement 4% la jugeaient préférable.

Dans l'ensemble, aucun cheminement individuel de collecte de données n'était jugé assez vraisemblable pour être immédiatement acceptable pour tous les centres. Ces conclusions suggèrent que la collecte de données pour le système d'information devra être souple, permettant aux centres d'administrer le questionnaire (interview effectuée par un employé ou questionnaires remplis par les itinérants eux-mêmes, imprimés ou électronique) par la méthode la plus appropriée à leurs besoins et ressources. Toutefois, tous les centres semblaient favoriser d'emblée un certain type de collecte de données, à l'arrivée des itinérants.

*Moments acceptables pour recueillir les données (Q.2):* Invités à indiquer un moment acceptable pour recueillir l'information auprès des itinérants, 73% des centres ont répondu que ce serait à l'arrivée au centre et aussi pendant le séjour sur place. Une minorité de répondants (18%) préféraient le faire au moment du départ.

Dans l'ensemble, les centres recueilleraient les renseignements à l'arrivée (dans une proportion de 62%). D'autres, soit 33%, préféraient le faire

pendant le séjour de l'itinérant, et 4% au moment du départ. Deux centres ont suggéré d'autres moments pour la collecte de données: pendant les repas et durant tout le séjour au centre.

> Il faudrait concevoir un système d'information afin que les renseignements soient recueillis auprès des itinérants à leur arrivée au centre, à cause de la forte proportion des centres ayant jugé ce moment acceptable et (ou) préférable.

*L'usage actuel de la technologie informatique (Q.3) :* On a demandé aux centres d'indiquer le plus haut niveau des systèmes informatiques qu'ils utilisaient actuellement, ainsi que les types d'ordinateurs qu'ils employaient surtout pour comptabiliser les arrivées.

Les résultats suggèrent différents niveaux de capacité informatique dans les centres. Environ 66% d'entre eux utilisaient un ordinateur 486 ou PentiumMD, mais la plupart (67%) s'en servaient uniquement à des fins administratives et non pour comptabiliser les entrées (Q.3,a et b).

> Nous pouvons conclure que presque tous les centres utilisent déjà un certain type d'ordinateur compatible IBM, non pas aux fins d'un système d'information, mais pour l'usage général de bureau et l'administration. Par conséquent, un système d'administration doit permettre aux centres de recueillir des données informatisées ou non. En fin de compte, un projet pilote universel exigerait idéalement un nouveau matériel informatique pour certains centres sous forme d'ordinateurs Pentium bas de gamme.

*Systèmes d'exploitation informatiques en usage (Q.4) :* La première partie de la question portait sur le système d'exploitation utilisé par l'ordinateur le plus performant du centre. La réponse est directe: 90% des centres utilisant des ordinateurs se servaient du système d'exploitation Windows, plutôt que du Macintosh ou du DOS.

On a demandé aux centres (Q.4b) d'identifier le système d'exploitation de leur ordinateur chargé des entrées. Ici, 67% des répondants n'employaient pas d'ordinateur à cette fin. La plupart des autres utilisaient uniquement le système d'exploitation Windows. Une faible minorité (6%) des centres se servaient des systèmes DOS.

> Un système d'information informatisé devrait être conçu pour un système d'exploitation Windows, si l'on utilise des OP locaux.

*Capacité Internet (Q.5 et Q.6) :* Un peu moins de la moitié des centres possèdent la technologie nécessaire pour accéder à Internet, et environ un quart d'entre eux sont déjà branchés sur celui-ci, selon les résultats de l'étude de faisabilité. Dans la question cinq, 43% des répondants disaient posséder un modem de 14,4Kps ou plus rapide (nécessaire pour accéder à Internet), tandis que 42% n'en possédaient pas.

> Le manque d'accès des centres à Internet complique un peu la mise en œuvre d'un système d'information par ce moyen. Toutefois, cette option devrait être réexaminée à brève échéance lorsque les centres auront eu l'occasion d'améliorer leur technologie, car elle promet de bonnes économies d'échelle et un entretien économique.

déjà à un certain type de système d'information ou en utilise déjà un, plus de la moitié (58%) ne le faisaient pas. Parmi les centres ayant déjà des systèmes d'information, près de la moitié utilisaient ceux qu'ils avaient conçus eux-mêmes, souvent Microsoft Access ou un autre logiciel de base de données pour OP de bureau. Plusieurs centres ont déclaré explicitement qu'ils recueillaient de l'information sur papier, avant de l'introduire dans un ordinateur. Deux centres utilisaient seulement des documents imprimés, tandis que cinq autres ne précisaient pas si l'information recueillie était plus tard introduite

dans un système informatique, et trois autres n'ont pas du tout décrit leurs systèmes.

Au moins un centre utilisait déjà un système en partenariat avec un autre fournisseur de services (un hôpital psychiatrique), tandis que deux autres déclaraient envoyer des documents imprimés au principal centre urbain local, pour le traitement informatique à un bureau central quelconque. Les centres ayant déjà un système n'étaient pas réticents à l'idée d'un nouveau système d'information. En fait, la plupart étaient enthousiastes, mais un certain nombre de répondants ont fait observer qu'un nouveau système devrait offrir de grands avantages pour remplacer un système actuel dans lequel le centre aurait déjà investi.

Les résultats suggèrent que diverses approches exposées par le sommaire existent déjà dans une certaine mesure dans certains centres. Il semble également que la plupart des centres utilisant des systèmes d'information exécutent leurs propres bases de données internes sur des OP de bureau, plutôt que d'utiliser un type quelconque de partage ou d'intégration. Un système d'information pilote pourrait être particulièrement utile aux centres qui en sont encore dépourvus, mais ceux qui en ont déjà un participeraient à la démarche si le système pilote était plus avantageux que le leur.

## Emmagasinage de l'information dans les centres d'hébergement

*Problèmes et obstacles touchant la confidentialité et la sécurité (Q.8, Q.9):*
Dans l'étude de faisabilité, on a demandé aux responsables des centres s'ils avaient des suggestions déterminées à formuler pour assurer l'anonymat des sans-abri pendant que l'information serait emmagasinée dans le centre. Il s'agissait d'une question ouverte.

La plupart des répondants ont proposé au moins une façon de protéger la confidentialité. Voici les mesures les plus courantes recommandées:

- coder les données pour en enlever les éléments d'identification personnels (10 centres);
- réduire le plus possible le nombre d'employés ayant accès aux données (12 centres);
- enfin, utiliser des mots de passe informatiques et (ou) des portes verrouillées (24 centres dans les deux cas).

Voici d'autres suggestions présentées :

- se doter d'une politique précise en matière de confidentialité (six centres);
- informer les itinérants de la nature du processus d'information; et (ou)
- leur donner le choix de ne pas participer s'ils le désirent (deux centres)[15]

La question 9 visait à savoir si les centres voyaient des obstacles à la mise en oeuvre de ces mesures. Au total, 23 centres ont fourni des réponses ouvertes à cette question, dont deux se limitaient à la mention «pas de problème». Certaines réponses exprimaient des préoccupations en matière de sécurité, indiquant que celle-ci ne pouvait jamais être parfaite, et un répondant se disait particulièrement mal à l'aise devant un transfert éventuel de renseignements confidentiels par Internet. Un répondant estimait que sa principale préoccupation en matière de sécurité était le contrôle exercé sur l'usage de l'information et l'utilisateur de celle-ci, dans le cas d'une base de données centralisée.

Parmi d'autres obstacles, on signalait généralement la nécessité de former le personnel. On a également mentionné le coût et la nécessité d'un espace d'entreposage.

La confidentialité des données pour les itinérants préoccupait tous les responsables de centres. Un système basé sur les réponses à l'étude de faisabilité devrait permettre une formation adéquate du personnel du centre en matière de sécurité, un codage des données pour en retirer les

éléments d'identification personnels, ainsi que l'usage de mots de passe informatiques et de portes verrouillées.

> Quelques employés seulement du centre devraient avoir accès aux données sur les particuliers. Un système d'information ne peut être utile que si l'on se dote d'une politique déterminée en matière de confidentialité, acceptée par tous les centres. La politique devrait porter notamment sur le consentement éclairé, les questions obligatoires, la communication du processus d'information aux sans-abri et le choix accordé à ceux-ci de participer ou non à cette démarche[16]

## Une fonction globale de traitement de l'information

*Base préférée pour le traitement de l'information (Q.10) :* En réponse à cette question, 75% des centres préféraient un système informatique interne à un système entièrement basé sur des imprimés (12%) ou à un système Internet (9%) pour leur traitement global de l'information, «en présumant une protection égale de l'accès, des renseignements personnels, etc.» Un répondant notait, dans la catégorie «Autre» des réponses ouvertes, que son centre en particulier ne voudrait pas d'un système basé sur Internet.

> La plupart des centres favorisaient un système informatisé.

Il faut souligner que les réponses à cette question indiquent une forte hésitation de la part de nombreux répondants à partager leur information avec des organismes centralisés ou à participer à de plus grands réseaux de systèmes d'information. Cette préoccupation, comme nous l'avons noté ci-après, dépend quelque peu du type d'organisme central et du type d'information en question.

> Il faut signer des ententes appropriées de partage de données, et intégrer à tous les aspects du système une protection de la confidentialité.

## Administration du système et traitement de l'information

*Lieux pour l'entreposage et l'administration des renseignements sur les itinérants (Q.11) :* Cette question visait à savoir ce que les responsables de centres considéreraient comme un emplacement «acceptable» pour l'entreposage et l'administration d'une base de données centralisée, et quel serait pour eux l'endroit préférable.

Aucune préférence déterminée ne s'est manifestée dans les réponses à cette question. Une seule option (entreposage et administration par un organisme communautaire) était jugée acceptable par plus de la moitié (54%) des répondants. Une administration municipale était le choix de 41% des répondants. Les universités (32%) et les experts-conseils du secteur privé (18%) étaient moins populaires.

Un grand nombre de répondants préféraient d'autres options. Parmi ces 10 cas, quatre mentionnaient le gouvernement provincial ou un organisme de celui-ci, deux préféraient un organisme provincial ou national non gouvernemental. Un autre a clairement indiqué qu'aucun gouvernement ne devrait avoir accès aux données, tandis qu'un autre encore stipulait que «l'information devait être entreposée dans l'installation» seulement. Environ 13% estimaient qu'aucune des options énumérées n'était acceptable. En ce qui concerne les préférences, la plus haute cote accordée à une option était de 35% (entreposage et administration par un organisme communautaire). D'autres répondants (28%) préféraient une administration municipale, et jusqu'à 24% donnaient la préférence à «l'autre» option stipulée dans la première partie de la question.

D'après ces résultats, l'étude de faisabilité semble suggérer le système devrait initialement être contrôlé par un comité directeur formé des responsables de centres. Autrement, l'accès devrait prendre la forme de rapports écrits approuvés. Le comité directeur devrait choisir un ou plusieurs organisme(s) pour emmagasiner les données, et fixer des règles pour chaque organisme.

Les réponses à cette question semblent nettement indiquer une certaine hésitation à faire confiance à des organismes (surtout les municipalités) pour conserver l'information. C'est peut-être lié au fait que le rôle gouvernemental dans les centres pour itinérants varie largement d'une province ou d'une grande zone urbaine à une autre. Les résultats montrent que les préférences varient entre les régions ou provinces. On semble néanmoins privilégier une administration locale des données, soit par des municipalités, soit par des organismes communautaires.

## Entreposage des données et accès à celles-ci

*Méthode d'accès à des renseignements sur un seul centre, à partir de bases de données régionales (Q.12) :* On a demandé aux centres d'indiquer à la fois des méthodes acceptables et la préférable pour accéder à leurs propres données à partir d'une base de données régionale (ou centrale).

Les réponses favorisant les rapports par la poste, ainsi que l'usage possible d'Internet, reflètent la gamme des capacités «d'utilisation» des centres, reliées dans une large mesure à leurs niveaux techniques. Cela signifie qu'un système d'information pourrait — au moins pendant les étapes de transition— devoir englober certains centres où les rapports sont écrits à la main, tandis que d'autres seraient entièrement informatisés. Il serait souhaitable pour un système pilote de mettre àl'essai certains centres (n'ayant pas d'ordinateurs) à cette étape, avant l'introduction d'un système informatisé.

La méthode la plus fréquemment jugée acceptable consistait à demander aux responsables de bases de données régionales et centrales de fournir des rapports statistiques à chaque centre par le courrier (70%). C'était également l'option préférée par le plus grand nombre (30%) de répondants. Une autre option très populaire était de mettre des données brutes à la disposition permanente des intéressés, au moyen d'un site Internet sûr (solution acceptable pour 45% des centres, et préférable pour 21%). D'autres choix modérés consistaient à fournir les données brutes aux centres sur disquette, et de faire en sorte qu'une base de données régionale fournisse des tableaux sur demande.[17]

*Méthode d'accès à des renseignements sur plusieurs centres, à partir de bases de données régionales ou autres (Q.13) :* Cette question avait une forme similaire à la précédente, mais elle visait la méthode de distribution de l'information recueillie auprès de plusieurs centres, où l'information était assemblée dans une base de données générale. Deux options étaient les plus acceptées et préférées. La première prévoyait des bases de données secondaires régionales et centrales fournissant des rapports à des intervalles réguliers et sur demande. Cette méthode était acceptable pour 69% des répondants, et la préférée de 31%. En outre, les centres souhaitaient obtenir des sommaires statistiques (63%) et des renseignements sur demande spéciale (61%).

Des rapports réguliers seraient une caractéristique majeure du nouveau système d'information. Toutefois, les réponses indiquent qu'un SIPFSA idéal distribuerait l'information à travers plusieurs voies, afin de répondre aux besoins du plus grand nombre possible de centres; ici encore, on engloberait à la fois les centres utilisant des rapports imprimés et ceux ayant accès à Internet, et certains centres souhaitaient des tableaux sur demande. Des différences majeures d'opinion sur une méthode de distribution acceptable et préférable pourraient entraver la conception et la mise en œuvre d'un système axé sur les centres.

Le deuxième type d'option consistait à mettre en permanence à la disposition des intéressés les renseignements nécessaires, au moyen d'un site Internet protégé. Cette option était acceptable pour 44% des répondants et la préférée de 25%. Un centre a également indiqué que la distribution par courrier électronique serait préférable dans les deux cas (pour un centre et plusieurs), tandis qu'un autre préférait une liaison directe par modem à Internet.

*Fréquence des mises à jour (Q.14) :* Cette question invitait les répondants à indiquer à quelles fréquences ils souhaiteraient recevoir des rapports à jour sur des renseignements qu'eux-mêmes auraient recueillis, ainsi que sur les bases de données visant plusieurs centres. Les réponses les plus courantes pour les deux catégories étaient «chaque mois» (42% et 32% respectivement) et «tous les trois mois» (42% et 47% respectivement). Quelques répondants ont indiqué «au besoin» à la rubrique de question ouverte «Autre».

Les résultats soulignent la nécessité d'envoyer chaque mois ou tous les trois mois les données ou rapports concernant un centre individuel ou plusieurs centres.

*Accès à l'information (Q.15, Q.16) :* La question 15 invitait les répondants à mentionner «qui», d'après eux, devrait avoir le droit d'utiliser les rapports et les sommaires statistiques produits à partir des renseignements visant plusieurs centres. Les répondants pouvaient choisir plusieurs catégories. La question 16 tentait de déterminer qui devait avoir le droit d'accéder aux données brutes provenant de la base de données visant plusieurs centres.

En ce qui concerne les rapports et les sommaires statistiques, les participants au système d'information (69%), l'ensemble des centres (62%) et les organismes gouvernementaux (60%) étaient considérés comme des bénéficiaires appropriés des sommaires statistiques. Seulement 33% des répondants indiquaient que le grand public devrait y avoir accès, tandis qu'environ la moitié des centres jugeait approprié de mettre les renseignements à la disposition des fournisseurs de services non gouvernementaux, des milieux pédagogiques et des groupes de revendication. Les répondants ayant exprimé «d'autres» opinions estimaient que les centres en question devaient déterminer eux-mêmes si les renseignements pouvaient être diffusés, ainsi que l'utilisation des données. D'autres suggéraient que l'information soit diffusée aux sources de financement potentielles ainsi qu'aux organismes gouvernementaux.

En ce qui concerne les données brutes, la plupart des centres (83%) souhaitaient que les participants aient accès à ces données, et 33% souhaitaient les mettre à la disposition d'organismes gouvernementaux. D'autres groupes étaient acceptés par une proportion de 24% ou moins des répondants[18]

Bref, l'ensemble des centres et les organismes gouvernementaux étaient des destinataires favorisés pour les sommaires statistiques de renseignements applicables à plusieurs centres. Une disponibilité générale des rapports sommaires était acceptable pour la plupart des répondants, mais la grande majorité d'entre eux estimaient que seuls les centres participants devaient avoir accès aux données brutes portant sur plusieurs centres. Ce résultat signifie que les données brutes tirées du système d'information devraient être réservées aux centres participants, lesquels devraient déterminer les politiques de distribution appropriées de sommaires statistiques.

*Dispositions relatives aux différents utilisateurs (Q.17) :* Il s'agissait d'une question ouverte, invitant à mentionner quels genres de dispositions différentes sur l'usage d'information devaient s'appliquer éventuellement à divers types d'utilisateurs.

Dix-sept centres ont répondu à cette question. Les principales préoccupations sous-jacentes aux

différentes réponses semblaient être les renseignements personnels et l'anonymat de l'itinérant. Une réponse stipulait que la diffusion des noms individuels devait être limitée, sous-entendant que le sommaire n'avait peut-être suffisamment précisé l'interdiction totale de cette diffusion. D'autres répondants soulignaient la confidentialité ou estimaient que seuls les renseignements généraux devaient être divulgués à d'autres intervenants que les centres. Un autre thème des réponses était le contrôle de la diffusion des résultats par les centres. Trois répondants estimaient qu'il fallait confier aux centres ou à un comité communautaire la tâche de choisir les renseignements à diffuser. Plusieurs centres estimaient que les demandes de renseignements devaient être accompagnées d'une explication sur leur utilisation future.

Ces résultats soulignent la nécessité d'ententes de partage de données, convenues entre les centres recueillant l'information. Ces ententes devraient stipuler qui doit être en mesure d'accéder à quelles données et pour quelles raisons. Un comité de coordination constitué d'administrateurs de centres pourrait devoir superviser les ententes de partage ainsi que les décisions connexes relatives à la diffusion des données.

## Problèmes relatifs à la confidentialité et aux renseignements personnels

*Obtention d'un consentement éclairé (Q.18) :* Cette question invitait les centres à préciser ce qu'ils considéraient comme les moyens les plus appropriés d'obtenir un consentement éclairé: demande écrite, orale ou autre. La grande majorité des centres (87%) favorisaient l'obtention d'un consentement écrit.

*Construction de codes d'identification personnels (Q.19) :* Il s'agissait d'une question ouverte invitant les répondants à suggérer des modes de construction de ces codes. Un tiers des centres ont répondu à cette question. La plupart suggéraient une combinaison de la date de naissance, d'initiales et d'un symbole indiquant le sexe de la personne itinérante. Plusieurs centres ont suggéré des numéros d'assurance sociale (NAS), tandis que plusieurs autres s'objectaient à l'usage des NAS, les considérant comme liés trop directement au sans-abri. Un centre suggérait d'utiliser des numéros de carte de santé.

*Demandes de renseignements personnels provenant des itinérants (Q.20) :* Cette question, divisée en deux parties, invitait à mentionner des méthodes acceptables et préférables de traiter les demandes provenant des itinérants souhaitant voir leurs propres renseignements. L'option préférée consistait à entreposer des documents informatiques au centre et à les consulter sur demande. Cette option était «la préférée» de 43% des répondants, et acceptable pour 68%. Le deuxième choix consistait à entreposer des documents imprimés au centre (solution préférée par 35% des répondants et acceptable pour 64%).

*Autres situations liées à la confidentialité (Q.22) :* Cette question visait à demander si le répondant prévoyait des problèmes de confidentialité en permettant aux centres d'échanger des renseignements déjà recueillis ou non. Un peu moins de la moitié des centres (45%) ne prévoyaient aucun problème en ce sens.

Toutefois, 43% d'entre eux en prévoyaient. On craignait que ne soit menacé l'anonymat absolu assuré par les centres aux femmes victimes d'abus. D'autres centres soulevaient divers problèmes, y compris la peur des itinérants d'être retracés, ainsi que la nécessité d'obtenir la permission des itinérants pour demander de l'information à d'autres centres. Un répondant refuserait de partager des renseignements d'identification même avec d'autres centres. Trois répondants ont mentionné que le sans-abri devait au moins être mis au courant de l'échange d'information, et un autre suggérait d'obtenir sa permission.

## Problèmes relatifs à la collecte d'information

*Quand faut-il recueillir l'information? (Q.2) :* Les participants étaient invités à préciser le meilleur moment pour recueillir l'information auprès des itinérants. Comme pour la Q.1, cette question présentait deux échelles d'évaluation pour la liste d'options: les solutions acceptables et la préférable.

Les répondants s'entendaient davantage sur cette question. Dans une proportion de 73%, ils préféraient recueillir ces renseignements à l'arrivée des itinérants au centre, ou pendant leur séjour (c'est-à-dire, après l'admission). L'option préférée était clairement la première (à l'admission) : 62%, par rapport à 33% pour l'autre. Dans chaque cas, une importante minorité semble juger l'option inacceptable. À en juger par les réponses relatives aux préférences, il semble toutefois que l'une ou l'autre de ces deux options satisferait la plupart des centres.

*Méthode de collecte de l'information : immédiate et globale ou cumulative (Q.21) :* Les répondants étaient invités à préciser s'ils recueilleraient, auprès des itinérants, les données du système

Tableau 3 :
Renseignements essentiels, non essentiels et obligatoires

| | Essentiels* | Non essentiels | Incertain(e) | Obligatoires* |
|---|---|---|---|---|
| Sexe | **100** | 0 | 0 | **73** |
| Date de naissance | **93** | 5 | 2 | **82** |
| Date de départ | **91** | 4 | 5 | **71** |
| Date d'entrée | **91** | 4 | 5 | **75** |
| Cause immédiate de l'itinérance | **87** | 9 | 4 | **39** |
| Cause sous-jacente de l'itinérance | **87** | 9 | 4 | **53** |
| Raison d'un refus d'accueil quelconque | **85** | 11 | 4 | **45** |
| Problèmes de santé mentale | **84** | 7 | 9 | **53** |
| Source de revenu | **82** | 11 | 7 | **47** |
| Autres problèmes de santé | **82** | 7 | 11 | **49** |
| Motif du départ du centre | **80** | 18 | 2 | **33** |
| Problème d'alcoolisme ou de toxicomanie | **79** | 11 | 11 | **43** |
| Services utilisés par le sans-abri | **78** | 15 | 7 | **31** |
| Résidence précédente | **77** | 16 | 7 | **31** |
| Situation professionnelle | **75** | 18 | 7 | **39** |
| Personnes à charge | **74** | 17 | 9 | **33** |
| Statut d'immigrant | **72** | 22 | 6 | **31** |
| Nombre de situations d'itinérance | **69** | 18 | 13 | **24** |
| Langue maternelle | **69** | 24 | 7 | **20** |
| Lieu où l'itinérant se rendra ensuite | **67** | 20 | 13 | **27** |
| Statut d'Autochtone | **66** | 27 | 7 | **33** |
| État civil | **65** | 31 | 4 | **31** |
| Proche parent | **64** | 34 | 2 | **49** |
| Profession | **62** | 27 | 11 | **18** |
| Niveau d'instruction | **61** | 30 | 9 | **18** |
| Présence sur des listes d'attente | **60** | 26 | 13 | **12** |
| Nom | **56** | 37 | 7 | **73** |
| Pays d'origine | **52** | 38 | 10 | **18** |
| Nombre de refus de la part d'un centre | **52** | 30 | 18 | **18** |
| Surnoms | **47** | 35 | 18 | **28** |
| Expériences dans des centres | **47** | 35 | 18 | **23** |
| Autre | **10** | 0 | 0 | **8** |

Notes:
* Les répondants étaient invités à indiquer, pour chaque renseignement, s'ils le jugeaient essentiel ou non essentiel, ou d'indiquer s'ils étaient incertains à son égard. Dans une deuxième partie, on les invitait à préciser quels éléments d'information ils jugeraient obligatoires dans le cadre du système d'information
Les éléments jugées essentiels ou obligatoires par les deux tiers des répondants sont en caractères gras.
Selon 58 réponses à l'étude de faisabilité, représentant 62 centres.

d'information en une même fois, ou graduellement en posant deux ou trois questions à chaque visite de l'itinérant. La plupart des centres (79%) recueilleraient tous les renseignements en même temps.

*Types de renseignements à recueillir (Q.27) :*
Cette longue question à choix multiple invitait à évaluer l'importance de chacun des 32 indicateurs possibles. Dans la première partie de la question, les répondants indiquaient les divers types de renseignements qu'ils considéraient comme essentiels, non essentiels ou pour lesquels ils se montraient incertains. Dans la seconde partie, on leur demandait de préciser quels éléments devaient obligatoirement faire partie du système d'information. Les résultats sont résumés au tableau 3, qui classe les éléments dans l'ordre descendant d'importance (selon le plus haut pourcentage de centres indiquant qu'un élément était essentiel).

*Tous les éléments d'information sauf deux étaient jugés essentiels par au moins la moitié des répondants, mais seuls quelques éléments étaient considérés obligatoires dans la même proportion*

Le tableau 3 semble indiquer que l'information jugée la plus essentielle est de nature administrative: sexe de la personne, date de naissance, dates d'entrée et de départ (plus de 90% dans chaque cas). Ces éléments, ainsi que le nom du sans-abri, étaient tous considérés comme obligatoires par plus de 70% des répondants. La date de naissance et le sexe de la personne étaient très populaires (82% et 73%). Il est surprenant de constater que seulement 56% des centres considéraient le nom comme essentiel, bien que 73% l'aient jugé obligatoire. Cela pourrait refléter une certaine confusion entre les renseignements à recueillir par les centres et ceux qui seraient transférés à une base de données centrale.

Les autres éléments jugés essentiels étaient ceux qui concernaient les raisons immédiates et générales (87% dans chaque cas) de l'itinérance. Suivaient d'autres questions sur le refus précédent d'accès à un centre (85%), les problèmes de santé mentale (84%), la source de revenu (82%), d'autres problèmes de santé (82%), les raisons du départ du centre (80%), des problèmes d'alcoolisme ou de toxicomanie (79%), les services utilisés (78%), le lieu de résidence précédent (77%), la situation professionnelle (75%) et les personnes à charge (74%).

En général, la moitié des éléments d'information présentés étaient jugés essentiels par au moins les trois quarts des répondants, indiquant que les centres avaient un grand besoin de renseignements aussi détaillés. D'autres éléments essentiels pour la majorité des répondants comprenaient, par exemple, le statut d'immigrant (72%), le nombre de fois que la personne avait été sans-abri (69%), la langue (69%), l'endroit où la personne se rendrait après le centre (67%), le statut d'Autochtone (66%) et l'état civil (65%). Au nombre des autres éléments d'information mentionnés par les répondants figurent le nombre d'utilisations du centre, la province d'origine de l'itinérant, les besoins diététiques propres à celui-ci, son lieu de naissance ainsi que l'évaluation des commentaires et des données qui le concernent.

Les résultats suggèrent que la priorité accordée à certains renseignements à recueillir peut être forte et varier considérablement d'un centre à l'autre, ainsi que selon les priorités de la SCHL ou des organismes de financement en général. Par exemple, les centres accordent une faible priorité à l'information liée aux services d'habitation, et quelques répondants (probablement seulement les centres de certaines régions) considèrent comme prioritaire l'évaluation du statut d'Autochtone, qui intéresserait des organismes fédéraux, voire des sources provinciales et territoriales de financement de programmes de centres.

Ces variations peuvent refléter plusieurs facteurs, y compris les différences entre les centres, c'est-à-dire selon les divers types de programmes assortis de priorités diverses. Par exemple, les centres consacrés uniquement aux cas d'urgence, sans programmes de soutien, auraient peu de besoin ou de justification à l'égard des données sur les «cas» et «services». Il faut noter aussi que les centres souhaiteront recueillir une gamme étendue de «commentaires»

comme les noms de médecins ou de parents, les données administratives (à signaler aux sources de financement) et d'autres données particulières en plus des classifications ou codes sur les variables d'origine ou démographiques, qui seraient saisies par la base de données centrale.

Un grand nombre de données sont nécessaires, mais les centres pourraient être autorisés à ne remplir régulièrement que certaines parties d'une formule plus longue. Cette «option sélective» éviterait à des centres de fournir des indicateurs de mauvaise qualité sur des questions qu'ils n'étaient pas tenus de poser aux sans-abri"

## Avantages et coûts pour les centres d'hébergement

*Avantages et utilité d'un système d'information pour les utilisateurs de centres (questions 23 à 25) :* La question 23 invitait à indiquer si la création d'un système d'information serait utile aux centres. La réponse a été affirmative presque partout (90%)20. La question 24 visait à déterminer si les centres utiliseraient les renseignements ainsi produits. Ici encore, la réponse a été généralement affirmative (93%).

La question 25 visait à savoir quels seraient les principaux avantages d'un tel système. Les trois options proposées ont reçu des cotes élevées. L'usage de statistiques pour les revendications et la planification (85%), pour la gestion interne (74%) et pour la gestion des cas (60%) avaient l a faveur de la plupart des répondants. En général, ces utilisations étaient toutes associées à un ensemble commun de principaux indicateurs administratifs, démographiques et des besoins, mentionnés à la question 27 :

- administration (date d'entrée et de départ);
- données démographiques : âge (date de naissance), sexe de la personne;
- et besoins (motifs sous-jacents de l'itinérance, problèmes de santé mentale ou physique, et source de revenu).

Ces résultats suggèrent qu'il s'agit des variables les plus importantes, devant être saisies dans les rapports du système.

En outre, les centres décrivaient plusieurs autres avantages. Trois d'entre eux ont mentionné l'aide à la collecte de fonds et d'autres la planification à long terme ainsi que la détermination des personnes dangereuses et des lacunes dans les services.

Presque tous les répondants (90%) estimaient que les centres bénéficieraient d'un système d'information, surtout dans les domaines des revendications, de la planification, de la gestion interne et de la gestion des cas. Les extrants du système d'information doivent donc être conçus pour fournir des données pouvant être utilisées à ces fins.

*Inconvénients potentiels (Q.26) :* La plupart des participants au sondage ont répondu à cette question. On a en effet signalé quelques inconvénients potentiels associés au système d'information.

Les préoccupations les plus fréquentes étaient les ressources nécessaires pour établir le système, c'est-à-dire, plus particulièrement, la nécessité d'une nouvelle formation (cinq centres), les coûts du nouvel équipement et d'autres ressources (sept centres), ainsi que le fardeau imposé aux ressources du personnel (quatre centres). On a signalé que le personnel des centres est déjà surchargé de travail, et deux répondants estimaient que le système pourrait exiger des fonds supplémentaires. D'autres répondants se préoccupaient d'un bris éventuel de confidentialité ainsi que de la résistance des itinérants à participer au système. Une réponse soulevait un problème touchant une situation connexe, c'est-à-dire que les sans-abri pourraient être «embarrassés plus tard dans leur vie» et souhaiter obtenir les originaux des dossiers qui les concernent. Quelques répondants craignaient aussi qu'un système d'information ne serve à une discrimination contre les itinérants, ou contre des centres lorsqu'ils demandent un financement.

## Comment les centres utiliseraient-ils un système d'information?

*Besoins en information des centres (Q.28) :* Cette question ouverte invitait les répondants à détailler leurs besoins courants en matière d'information et à préciser comment un système d'information pourrait être conçu afin d'y répondre.

Une majorité des centres visés ont répondu à cette question. Certains mentionnaient de nombreux types de «besoins», allant de la description des indicateurs particuliers utilisés pour déterminer leurs besoins en équipement informatique, à la mention de préoccupations plus générales. Plusieurs thèmes peuvent être isolés de cet ensemble varié de réponses.

### Usage de l'information

Les répondants ont décrit plusieurs différentes utilisations d'un système d'information :

- pour retracer des itinérants individuels;
- pour mieux comprendre la démographie de la population des sans-abri;
- pour effectuer des comparaisons régionales;
- pour documenter les besoins relatifs aux demandes de financement;
- enfin, pour coordonner le service fourni avec d'autres services communautaires, comme les banques alimentaires.

Les répondants souhaitaient également accéder à plus de renseignements sur les types de services fournis aux itinérants dans différentes régions et par différents organismes (gouvernementaux ou non). Plusieurs répondants souhaitaient informatiser leurs systèmes manuels de tenue de dossiers, mentionnant la nécessité de matériel informatique, de logiciels et d'une formation pertinente. Un centre estime également que d'autres interviews seraient nécessaires pour concevoir une étude pilote afin de bien comprendre ses besoins en information [21]

### Rapports

Pour les centres individuels (Q.14), ce besoin se reflétait dans la demande de rapports mensuels sur le centre, avec des récapitulations trimestrielles. Dans le cas de renseignements touchant plusieurs centres (ville, région ou le pays), on considérait que des rapports secondaires trimestriels seraient les plus utiles.

> La variété des données jugées prioritaires par les centres souligne la nécessité de rapports cumulatifs à caractère administratif, démographique et sur les besoins, présentés chaque mois et tous les trois mois, indiquant des comparaisons avec d'autres centres ou villes, ainsi que les tendances historiques, au fur et à mesure que la base de données SIPFSA se développera.

Ces rapports représenteraient la première étape de l'utilisation de cette information, et d'autres usages se manifesteraient plus tard, comme permettre aux centres, aux décideurs, aux groupes de revendication et à d'autres personnes de se familiariser avec le potentiel des données du SIPFSA et de mieux les comprendre.

## Autres problèmes

*Autres problèmes et solutions (Q.29) :* Cette question invitait les répondants à dire s'ils voyaient d'autres problèmes que pourrait causer le système d'information, et quelles en seraient les meilleures solutions. Environ la moitié des centres ont répondu à cette question ouverte.

Les problèmes les plus souvent mentionnés étaient centrés sur l'itinérant:

- la confidentialité (le plus courant);
- l'intimidation de l'itinérant ou sa réticence à participer;
- une plus grande perte de dignité chez les sans-abri;
- le temps que les itinérants doivent passer à attendre; et

- enfin, la possibilité que les documents du système d'information puissent être utilisés contre des itinérants individuels.

Bien que certains répondants aient suggéré l'anonymat total comme solution du problème de confidentialité, d'autres soulignaient la nécessité de politiques et de communications claires avec les sans-abri sur l'usage de ces renseignements. Plusieurs centres stipulaient que la participation au système devait être optionnelle pour les itinérants, et que les centres ne devaient pas utiliser les données du système d'information pour influencer leur décision d'admettre ou non un sans-abri.

Selon quelques répondants, le perfectionnement d'un système d'information devait comprendre la consultation directe des itinérants pour connaître leurs besoins à l'égard d'un tel système. Comme un centre le décrivait, il fallait adopter «une approche non clinique, objective, amicale et non institutionnelle.»

Un autre ensemble de problèmes mentionnés portait sur le temps et le personnel supplémentaires. Comme solution, certains répondants proposaient de limiter la liste des questions et de donner au personnel assez de temps pour la collecte et la manutention des données.

Ces résultats suggèrent que les préoccupations des centres à l'égard de la participation des itinérants doivent se refléter dans les communications inhérentes à un projet pilote, la consultation des intéressés étant un élément de la conception et du lancement de ce projet.

## Les centres sont-ils intéressés à participer à un système pilote d'information?

*Disposition à participer à un système d'information (Q.30) :* Les représentants des centres étaient invités à dire s'ils envisageraient de participer à un système de collecte de données et d'information.

La majorité des répondants (63%) étaient disposés à participer à un système pilote d'information, mais une forte minorité (37%) se montrait hésitante. Aucun répondant n'a rejeté le concept d'un système pilote d'information.

Les personnes hésitantes avaient tendance à se préoccuper du coût (financier ainsi qu'en matière de personnel) de l'application du système pour le centre, des problèmes de confidentialité ainsi que de l'utilité des renseignements recueillis.

*Certains souhaitent plus d'information (Q.31) :* Cette question ouverte visait à déterminer quels autres renseignements éventuels la SCHL pourrait produire aux centres au sujet du système d'information proposé ou de l'essai pilote. Un certain nombre de répondants avaient besoin de plus de renseignements. Parmi eux, plusieurs souhaitaient simplement être tenus au courant des situations futures. Les autres demandes étaient variables: un centre souhaitait, en cas d'essai pilote, connaître la réaction des itinérants; d'autres demandaient quelles ressources supplémentaires seraient fournies aux centres pour faciliter la mise en œuvre du système ou répondre à leurs principaux besoins en ressources, c'est-à-dire le logement.

Un autre répondant suggérait de lier un système d'information à des systèmes similaires chargés de retracer les personnes cherchant des logements abordables et subventionnés, de manière à aborder le problème de l'itinérance de façon plus globale.

Dans l'ensemble, les résultats obtenus jusqu'à présent révèlent un intérêt marqué à l'égard d'un système d'information, et montrent qu'un tel système pourrait être conçu en fonction des besoins diversifiés des centres. Cela signifie que l'élaboration d'un système pilote sera délicat, exigeant un travail intensif avec les centres de tout le Canada, une sensibilité à l'égard de leurs besoins différents ainsi qu'une certaine souplesse.

## Notes opérationnelles

Dans l'ensemble, les résultats de l'étude de faisabilité suggéraient qu'il faudrait énormément de temps pour préparer sur place une étude pilote. Les centres devront comprendre tous les détails et le processus de mise en œuvre d'un système d'information, avant de consentir à y participer. Ils souhaiteront connaître les coûts (financiers et en ressources humaines), les risques (c'est-à-dire, pour la confidentialité) et les avantages de cette démarche. Ce processus de consultation devra être effectué en personne et peut-être se répéter pour certains centres.

Dans l'ensemble, l'intérêt à l'égard du concept d'un système pilote d'information était prononcé, surtout dans de nombreuses grandes villes de l'Ouest du Canada, de l'Ontario et du Canada atlantique. Les centres situés dans les deux plus grandes villes du Québec, Montréal et Québec, pourraient être réticents à envisager de mettre en œuvre un système d'information à court terme, car ils ont récemment participé à une collecte majeure de données. Toutefois, des discussions tenues avec des centres de Trois-Rivières ont montré qu'à l'heure actuelle, il existe bel et bien au Québec, en dehors de ces villes, un intérêt à l'égard d'une étude pilote.

## Autres notes

En général, l'étude soulignait la nécessité de renseignements améliorés sur les centres à l'échelle nationale. Par exemple, comme nous l'avons noté dans l'introduction, aucune liste de centres et d'adresses au Canada n'était disponible pour les chercheurs, au début de l'étude. De telles listes sont disponibles pour les centres pour victimes de violence familiale, par l'entremise du Centre national d'information sur la violence dans la famille. Elles pourraient être utiles si ces renseignements étaient fournis par l'entremise d'un des centres nationaux d'information ou d'un autre organisme, régulièrement.

Cela souligne un besoin plus large de communications et de liens entre les centres, auquel pourrait répondre une association nationale de centres. Un tel organisme permettrait de partager les meilleures pratiques et de répondre à des problèmes comme l'orientation de la présente étude: un système d'information pour les centres.

## Conclusions

Les résultats de l'étude de faisabilité suggèrent que l'intérêt des centres à l'égard d'un système national d'information est élevé et répandu dans tout le Canada, et qu'il est possible d'élaborer un système pilote d'information pour les centres d'hébergement d'itinérants au Canada.

Les chercheurs recommandent donc d'élaborer un tel système, avec une forte participation des centres à chaque étape, comme cela s'est produit jusqu'à présent. Un tel système serait employé par les centres participants, et serait fort utile pour la planification, la revendication et la gestion des cas. Le système serait élaboré sur un modèle à OP, avec des caractéristiques principales (en matière de confidentialité, d'accès, de rapports, etc.) reflétant les choix les plus typiques des centres dans l'étude de faisabilité.

### Résolution des problèmes

L'élaboration d'une étude pilote exigera une attention soigneuse aux préoccupations formulées par les centres en ce qui concerne la confidentialité et l'usage des données, ainsi que les diverses capacités et préférences techniques des centres. Plusieurs obstacles peuvent être importants et nécessiter ainsi une consultation afin qu'un système, s'il est élaboré, vise à informer vraiment les utilisateurs. De plus, un processus graduel destiné à faire l'unanimité entre les utilisateurs potentiels serait de mise, car, dans une certaine mesure, l'élaboration d'un projet pilote est autant un cas de «développement communautaire» qu'une démarche technique.

### Complexité des besoins des centres

En outre, la différence entre les besoins des centres relatifs à un système d'information doit être considérée non comme un problème, mais comme reflétant la diversité des programmes et des besoins. Ceux-ci varient considérablement d'un centre à l'autre, parfois en raison des priorités exceptionnelles des centres, et parfois d'une collectivité à une autre, à cause des différents types de besoins communautaires et de mécanismes de financement. Par conséquent, un système d'information adapté aux besoins des centres pourrait être élaboré de plusieurs manières, et exécuté par divers logiciels informatiques. Il faut souligner qu'une certaine souplesse est un facteur majeur pour la conception d'un système largement utilisé.

### Systèmes actuels

Plusieurs centres ont déjà constitué leurs propres systèmes d'information, d'envergure et de complexité technique diverses. L'étude pilote pourrait évaluer les résultats des systèmes actuels et s'en inspirer.

> La nécessité d'une souplesse dans un système pilote initial est une question fondamentale pour la SCHL, ce qui représente certains dilemmes, car un système «modèle» inflexible ne s'appliquerait pas à tous les centres, mais un système très souple avec de nombreuses méthodes et de multiples logiciels différents pourrait être trop coûteux à élaborer et à maintenir.

## Recommandations : stratégies de mise en œuvre

Il serait souhaitable d'élaborer un système pilote d'information en utilisant les étapes et stratégies suivantes:

1. **Commencer maintenant les consultations.** La SCHL pourrait entamer le processus en faisant bientôt circuler son rapport entre les centres participants et les bailleurs de fonds, pour recueillir des commentaires et observations.

2. **Former immédiatement un comité consultatif.** Les membres proviendraient des centres et d'organismes de financement provinciaux, territoriaux et municipaux; ce groupe aurait pour objet d'examiner le nouveau système pilote, ainsi que les plans établis pour le contenu, l'administration, l'utilisation, la direction, la commercialisation, etc.

   Un tel groupe pourrait être formé de manière quelque peu «virtuelle», à partir du groupe d'organismes et de particuliers participant déjà à l'élaboration de la présente étude, ce qui réduirait les coûts. Il prendrait la forme d'un groupe consultatif pour la SCHL et l'équipe d'experts-conseils entreprendrait l'étape suivante de l'étude, ce qui réduirait le caractère officiel du processus.

   En se basant sur un tel groupe consultatif sectoriel (formé des représentants des centres et de leurs bailleurs de fonds), la SCHL pourrait obtenir des conseils de diverses façons, et assurer une meilleure adhésion au système pilote d'information subséquent. À la longue, un processus de direction du système d'information pourrait émerger de ce groupement.

3. **Intégrer la conception.** La SCHL devrait envisager d'élaborer les parties 2 et 3 de la Phase II (programmes informatiques) et de la Phase III (application sur place d'un projet pilote) simultanément (même fournisseur), afin d'assurer une exécution et une imputabilité homogènes du processus entier.

   Il pourrait être difficile de trouver des fournisseurs susceptibles de fournir les deux types de services, mais, sinon, il faudrait probablement accroître la coordination et les liens de la SCHL, et le déplacement d'une phase à l'autre serait risqué.

4. **La SCHL devra déterminer les affectations de ressources**, le type de soutien qu'elle fournira (matériel informatique, formation, etc., en plus des logiciels) dans le cadre du processus pilote, de ses attentes et de sa stratégie de partenariat avec les organismes bailleurs de fonds des centres participant au projet pilote.

5. **Élaborer un système «modèle» de démonstration.** Commencer le projet pilote en l'appliquant dans une collectivité ou un centre «modèle» d'essai, pour en montrer les avantages et mettre en évidence les complications du système. Cela fournira un exemple de réussite, et une occasion de remédier aux échecs à petite échelle, avant d'étendre le projet pilote à d'autres localités.

6. **Demander au comité consultatif d'envisager divers problèmes de conception et d'élaboration.** En voici quelques-uns :

   - Les centres doivent-ils tous participer au système pour que celui-ci soit utile? (Il semble improbable que tous les centres participent à un projet pilote initial, sauf dans les localités où tous les centres sont financés par un organisme central imposant une participation.) En outre, pour un test, la participation d'un petit nombre de centres peut être plus logique. Comment régirait-on le processus?

   - Quelle serait l'envergure des travaux d'élaboration sur place auprès des collectivités? En général, l'expérience d'une importante collecte de données au Québec (étude Fournier) suggère que les exigences locales peuvent être importantes pour assurer et maintenir la participation des centres.

   - Quel sera le traitement des codes d'identification uniques pour les itinérants? Quels devraient être les codes et variables exacts pour les formules de collecte de données du système?

7. **Intégrer une évaluation au processus pilote,** c'est-à-dire évaluer les avantages de l'utilisation pour le système pilote, en les

comparant aux systèmes préalables utilisés dans certains centres. Une évaluation du système pilote pourrait comprendre une analyse comparative de l'usage de l'information dans les systèmes majeurs actuels, comme celui du Toronto métropolitain, ainsi que des centres spécifiques utilisant déjà des systèmes d'information.

8. **Résoudre les aspects d'élaboration du processus au moyen d'un appel d'offres concurrentielles** devant être géré conjointement par la SCHL et son comité consultatif.

## Spécifications relatives au système d'information

Les détails suivants peuvent être modifiés par la SCHL ou son comité consultatif. Ils visent à constituer des lignes directrices générales pour les techniciens chargés d'élaborer un système et pourraient être utiles à un appel d'offres concurrentielles.

### Contexte

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) propose d'élaborer et de soumettre à un essai pilote une méthode pour recueillir de l'information sur les personnes et familles sans-abri, utilisant les centres d'hébergement dans les zones urbaines canadiennes. L'objectif à long terme du Système d'information sur les personnes et les familles sans-abri (SIPFSA) consiste à recueillir des renseignements standard auprès de chaque personne qui entre dans un centre (c'est-à-dire un des centres permanents conçus pour les itinérants, les fugueurs ou les femmes négligées ou victimes d'abus), dans chacune des zones urbaines majeures du Canada. L'objectif plus immédiat, en présumant un intérêt chez tous les intervenants, est de mettre en œuvre un essai pilote d'un tel système d'information, dans au moins une zone urbaine de chacune des régions suivantes: Colombie-Britannique, Prairies, Ontario, Québec et provinces de l'Atlantique.

Comment cela fonctionnerait-il? Le système d'information permettrait aux centres d'une zone urbaine donnée de recueillir des renseignements déterminés sur leurs itinérants, et de transmettre cette information à un coordonnateur de base de données situé à un emplacement central[22], afin que les renseignements soient regroupés avec les données provenant d'autres centres de la ville ou région. Le système fournirait ensuite des extrants sous forme de rapports internes, municipaux, régionaux et nationaux sur l'utilisation des centres, sur la gestion des cas, sur l'analyse de la planification des programmes et sur d'autres situations.

Dans le cas des centres n'ayant pas encore de système d'information, le résultat serait une forte augmentation de l'information, voire de la qualité des services disponibles pour les itinérants. Dans le cas des centres utilisant actuellement différents types de systèmes élaborés à l'interne, on constaterait qu'ils seraient plus nombreux (à la longue, aux niveaux municipal, régional, provincial et même national) à pouvoir comparer des statistiques et des tendances. Un tel système répondrait aux besoins en données internes des centres et fournirait des statistiques sommaires plus générales aux fins de planification et d'établissement de politiques.

Les spécifications suivantes du système ont été établies en fonction des opinions exprimées par les centres, pendant l'étude de faisabilité. Les exigences ne tiennent pas compte des conséquences en matière de coûts (qui doit payer pour quoi).

### Administration du système

Le système pourrait être administré dans chaque ville ou province, soit par une administration municipale, soit par un organisme provincial ou autre[23], ou par les centres individuels, tandis que les centres participants conserveraient la propriété et la gestion. Les administrateurs de la base de données seraient conseillés par un comité formé de représentants des centres et ils seraient responsables de la direction des administrateurs en ce qui concerne les questions de

confidentialité, la distribution des données, les variables de la base de données, etc.

Les administrateurs devront recueillir et regrouper les données accumulées par les centres, et les diffuser entre ceux-ci (rapports mensuels et trimestriels, demandes de données individuelles), aux organismes gouvernementaux participants, ainsi qu'au public (avec la permission des centres).

**Confidentialité et sécurité**

Tous les systèmes doivent posséder des garanties précises pour protéger l'anonymat des itinérants qui fréquentent les centres, au sein desquels l'accès à la base de données doit être limité. L'accès au système devra donc être contrôlé par un nom d'utilisateur et un mot de passe, initialement attribués par un organisme central, mais que les utilisateurs pourraient changer à volonté. Les mots de passe expireront automatiquement après une période déterminée au préalable et les utilisateurs devront en créer de nouveaux.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe permettront aux utilisateurs de lire et de modifier les renseignements qu'ils auront fournis. Des noms d'utilisateurs peuvent être attribués à des groupes. Si l'on assure le financement, et si l'on résout les problèmes de sécurité que pose la mise en œeuvre du système d'information par Internet, cela devrait limiter l'accès à certains rapports. Les utilisateurs par composition, convenablement autorisés, pourront contrôler l'accès, enlever les noms d'utilisateurs ayant accès à leurs données, etc. Le contrôle exercé sur la sécurité doit être clairement situé dans le système.

**Collecte de données**

La base de données devrait recueillir des renseignements sur les 22 principales variables, à partir de la liste de priorités du tableau 3, ainsi que le nom de la personne et tous les surnoms connus du personnel du centre. On prévoit que chaque variable non textuelle (un nom serait un texte au niveau des centres) pourrait avoir plusieurs codes. Les bases de données devraient aussi permettre aux centres de préciser certaines variables à n'utiliser qu'à leurs propres fins internes (seuls les centres les utiliseraient)[24]. De même, on peut prévoir que les centres ne voudront pas tous poser à leurs visiteurs l'ensemble des 22 questions: certains pourraient donc choisir de ne pas enregistrer de données correspondant à certaines questions.

Une base de données informatique devra être élaborée pour un système d'exploitation Windows afin d'enregistrer l'information recueillie auprès des utilisateurs. Les questions seront posées à l'arrivée au centre. Le système devrait permettre d'appliquer l'une ou l'autre des méthodes suivantes de collecte de données:

1. Un employé interviewe la personne itinérante, ou cette dernière remplit un questionnaire (imprimé), et l'information est envoyée à un emplacement central aux fins d'introduction des renseignements.

2. Un employé interviewe la personne itinérante, ou cette dernière remplit un questionnaire, et l'information est introduite directement dans un ordinateur, puis envoyée plus tard au système central par une connexion directe de modem ou par Internet, ou sur disquette.

Le système d'introduction devra être assez souple pour permettre de recueillir l'information par ordinateur ou sur papier (avec un système supplémentaire pour balayer et enregistrer les formules de papier).

Une fois l'information introduite dans la base de données, les utilisateurs devront pouvoir, moyennant une restriction en matière d'un mot de passe, appeler à l'écran la formule électronique pour vérifier et (ou) corriger les renseignements recueillis. Les utilisateurs présentant des formules écrites pourront, s'ils le désirent, recevoir des versions imprimées, pour vérification. Le nombre des centres participant au système d'information, ainsi que le nombre de sans-abri pour lesquels il recueilleront des données, varieront selon la ville ou région d'application du système.

**Distribution des données**

Les données devront être distribuées aux centres et à d'autres intervenants, avec l'accord des centres participants, sous deux formats: données brutes et rapports avec méthodes d'introduction à adapter aux exigences des utilisateurs individuels. Ceux-ci devraient être en mesure de préciser que certaines données ne pourront être distribuées sous forme brute. Il devrait être possible de télécharger en amont certains types de données (si elles sont compatibles) à partir d'autres systèmes d'information. Des routines particulières de conversion de données pourront être nécessaires pour ajouter des données actuellement introduites dans un système informatique.

**Manutention des données brutes**

*Emmagasinage des données :* Les données seront emmagasinées dans la base de données centrale. Elles pourront avoir des zones ordinaires (numériques) ou non imposées (texte). La conception des bases de données devra être adaptée à des ensembles spécialisés de données pour les utilisateurs individuels. Il faudra également un mécanisme permettant d'emmagasiner les données dans des bureaux d'administrations municipales ou provinciales de base de données.

*Rapports :* Le système devra permettre l'établissement de divers rapports, mensuels et trimestriels, aux centres participants. Les rapports devront être conçus de manière à aider les centres à formuler leurs revendications et à effectuer leur planification (c'est-à-dire, à obtenir un financement), pour la gestion interne (c'est-à-dire, déterminer les lacunes dans les services) et la gestion des cas.

*Rapports administratifs :* Le système établira des rapports exposant:

- quand les données sont ajoutées et par qui;
- si l'on a reçu l'introduction de données régulière prévue;
- si l'on a créé les rapports analytiques réguliers prévus;
- et quand les rapports analytiques sont demandés et par qui.

*Rapports analytiques :* Le système devra permettre la production des types suivants de rapports:

- il devra avoir un programme de rédaction pour créer facilement des rapports particularisés et ponctuels;
- les rapports réguliers et prévus pourront être adaptés aux exigences des utilisateurs individuels;
- les rapports seront distribués par courrier ou par courriel (selon la décision du comité);
- le système créera des étiquettes d'envoi postal pour les rapports imprimés;
- les utilisateurs pourront introduire par composition et observer des rapport en direct, moyennant des restrictions relatives aux mots de passe;
- les utilisateurs pourront introduire par composition et établir certains rapports et en observer les résultats en direct, moyennant des restrictions en matière de mot de passe.

Les centres produisant des rapports trimestriels fourniraient une analyse clé des tendances portant sur les causes de l'itinérance, l'usage répétitif des centres d'hébergement et d'autres indicateurs principaux. Le contenu de ces rapports évoluerait avec le temps sous la direction du comité directeur de centres.

**Stimulants**

Le système devrait mettre en évidence certains stimulants.

- Les utilisateurs pourraient obtenir des rapports personnalisés à partir des données.
- Les utilisateurs pourraient recueillir des données d'intérêt spécial à leurs yeux et

les faire mémoriser et analyser par les systèmes.

- Les utilisateurs pourraient limiter l'accès à leurs données brutes.
- Les utilisateurs recevraient une formation informatisée sur l'utilisation du système.
- Les utilisateurs seraient rassurés au sujet de la sécurité et de la confidentialité.

**Rétroaction**

Le système devrait permettre une rétroaction et un partage de l'information (au sujet de «l'utilisation») entre les centres participants.

Six centres, cinq représentants provinciaux et municipaux et deux spécialistes ont critiqué le rapport final et fourni aux experts-conseils un plus grand nombre de renseignements sur les types de rapports qu'ils préféreraient voir établir par le système d'information. Voici un résumé de leurs commentaires et opinions.

## Rapports

Chaque type d'organisme consulté suggérait des exigences légèrement différentes en matière de rapports pour le système d'information, généralement parce que les besoins différaient d'une organisation à l'autre. Voici un aperçu de leurs réponses.

### Une ONG effectuant beaucoup de travail social auprès des personnes et familles itinérantes

Cet organisme souhaite recueillir et utiliser de l'information pour aider à élaborer de nouveaux programmes afin de retirer de la rue les familles et personnes itinérantes, et d'évaluer les personnes à éloigner de la rue. Cet organisme a indiqué la nécessité de rapports sur les variables suivantes:

- durée du séjour au centre pour itinérants, âge, questions bio-psychologiques, nombre de personnes à charge;
- revenu selon les montants ou la source;
- état civil;
- contexte culturel;
- autres organismes et services communautaires utilisés;
- relevé d'emploi;
- dernière adresse (y compris le type d'hébergement);
- besoins en matière de réinstallation;
- avenir prévu de l'itinérant;
- enfin, études et capacités.

Cet organisme a également noté que la rapide augmentation du nombre des familles utilisant les centres d'hébergement justifierait un changement au tableau 3 du rapport, où il faudrait ajouter les variables suivantes: famille monoparentale (parent masculin), famille monoparentale (parent féminin), nombre d'enfants, âges des enfants.

Les commentaires ci-dessus soulignent davantage, aux yeux des experts-conseils, la nécessité d'une souplesse dans les rapports du système. Étant donné que les problèmes touchant les itinérants et les méthodes employées pour les résoudre changent, il importe que les rapports du système soient adaptables pour fournir des renseignements pertinents.

### Gouvernements provinciaux et administrations municipales

Les répondants de ces organismes ne s'intéressaient qu'à des sommaires ou à des données regroupées tous les trois mois, deux ou une fois par année, et indiquant des données provinciales avec répartitions régionales. Ils ont formulé les suggestions suivantes:

- statistiques sommaires de base indiquant le nombre de particuliers et de familles accédant aux centres et les principales caractéristiques des utilisateurs comme l'âge, le sexe, le revenu, la santé mentale et les raisons de l'itinérance;
- tendances régionales ou provinciales de migration dans l'usage des centres;
- fréquence de l'usage des centres croisée avec les principales caractéristiques des utilisateurs, y compris le type et la taille de la famille, l'âge, le sexe, la santé mentale, la raison de l'itinérance, etc.; et
- distributions de fréquence de chacune des variables par centre individuel, type de centre, région et province (afin de pouvoir comparer les tendances).

Ici encore, on a suggéré de recueillir les données de manière à permettre une souplesse maximale

d'analyse, et de faire de même avec les rapports sur les principales variables.

Les examinateurs ont également discuté du ton des rapports. L'un d'eux estime que les rapports doivent souligner et illustrer ce que sont les gens plutôt que ce qui leur manque (logement). Cela pourrait entraîner la démystification des personnes et de leur situation. Les itinérants pourraient alors être redéfinis selon des caractéristiques causales (c'est-à-dire, la santé mentale), plutôt que d'après les symptômes de certaines de ces caractéristiques (itinérance). L'examinateur a suggéré que cette redéfinition contribuerait largement à aider la société à résoudre des problèmes (plutôt que de masquer temporairement les symptômes).

Un autre examinateur suggérait :

> d'examiner la collecte d'information exposant le contexte général de l'itinérance, par exemple, le manque de loyers abordables ou de logements pour besoins spéciaux, ou le manque de disponibilité des services de soutien communautaire. Autrement, utilisée isolément, l'information recueillie auprès des centres pourrait mener à des conclusions ayant pour effet d'individualiser les motifs de l'itinérance.

**Centres**

Les besoins en rapport des centres soulignaient la nécessité d'une information administrative et non regroupée, ainsi que de données regroupées. Les centres suggéraient qu'ils devraient avoir la capacité de demander au système d'information des rapports statistiques sur les données suivantes:

- combien de personnes ont fréquenté le centre durant une période donnée;
- durée moyenne de chaque séjour;
- âge moyen et répartition des âges des itinérants;
- nombre de repas servis;
- rapports historiques sur un itinérant déterminé; et
- de nombreux autres renseignements opérationnels.

Les centres se disaient intéressés à voir des statistiques.

On a noté qu'un outil particulièrement utile dans le système d'information d'un centre, par exemple, est la capacité de ce système de retracer les lieux de séjour antérieur du sans-abri et les lits où il a dormi. Le système imprime deux ou trois fois par jour une liste des lits disponibles, afin qu'il y ait toujours des places pour les nouveaux itinérants.

Les centres souhaitaient aussi vivement se renseigner sur le niveau de récidive parmi les sans-abri qui les fréquentent, à partir des données regroupées. Ces informations permettraient de déterminer rapidement si les sans-abri souffrent d'une itinérance à long ou à court terme (et de déterminer ainsi si des programmes permanents d'hébergement seraient souhaitables).

Cela permettrait également de retracer les itinérants dans une région ou un pays. Par exemple, les centres de la Nouvelle-Écosse notent que plusieurs de leurs itinérants sont d'anciens habitants de cette province ayant quitté leur logement pour trouver un emploi dans d'autres provinces et étant depuis lors revenus en Nouvelle-Écosse. Le fait de se renseigner sur de telles tendances pourrait aider largement certains centres à répondre aux besoins des sans-abri.

Les centres soulignaient qu'ils n'ont pas toujours accès à la technologie nécessaire pour utiliser Internet, ni manipuler des bases de données. Ceux qui possèdent la technologie suggèrent que les rapports soient à la fois électroniques et imprimés. Les responsables de centres suggéraient que les rapports d'un système d'information soient envoyés par télécopieur ou par la poste tous les trois mois, et qu'ils contiennent des tableaux et statistiques sur toutes les variables du système d'information, et notamment des statistiques croisées (c'est-à-dire, santé mentale et itinérance). On a aussi suggéré que les rapports donnent des renseignements sur les tendances. Les centres montrent également une forte préférence pour la réception de données brutes.

## Autres commentaires et problèmes soulevés

### Ressources

La plupart des répondants se préoccupent de l'établissement et du financement du système d'information. Par exemple:

> « À mon avis, la SCHL doit en priorité déterminer les attributions de ressources pour le projet et indiquer toutes les attentes auprès des sources de financement de centres, au départ de chaque étape du projet. »

> « La question du financement des coûts d'un tel projet sera déterminante dans la décision de participer ou non à ce projet. Les refuges n'ont pas les équipements nécessaires et ont besoin de formation. Il y a également des coûts de coordination à différents niveaux. Une décentralisation des opérations pourrait également permettre une décentralisation des coûts si les partenaires provinciaux se sentent suffisamment concernés. »

> « Quels sont les coûts associés à l'exploitation d'un système national d'information sur les centres? Les responsables des centres craignent de ne pouvoir obtenir assez de ressources en matière d'équipement et de formation du personnel. Il importe de reconnaître que ces ressources seront substantielles et permanentes, par opposition à des coûts ponctuels ou de démarrage. Quelles sont les options pour le financement d'un tel système? La lecture du rapport n'établit pas clairement vos hypothèses d'exploitation à cet égard. La SCHL finance le projet pilote. S'est-elle engagée à financer le grand système national, ou faudra-t-il recourir à d'autres bailleurs de fonds? Dans quelle mesure les centres individuels seront-ils appelés à assumer ces coûts ou à chercher un financement additionnel auprès de sources existantes? »

> « ...des ressources limitées pourraient également nuire à l'acquisition du matériel et des logiciels informatiques nécessaires à l'application du projet. »

> « Vous ne parlez pas des coûts d'aménagement, surtout en ce qui concerne les ordinateurs. »

> « Nous n'avons aucun moyen d'obtenir un financement, et les bons ordinateurs nécessaires coûtent trop cher. »

### Validité des renseignements recueillis

L'un des examinateurs se préoccupait de la validité des renseignements recueillis par le système d'information: comment le système peut-il s'assurer que tous les centres du Canada interpréteront de la même façon les problèmes de santé mentale ou d'alcoolisme ou de toxicomanie? On a souligné que plusieurs variables pourraient nuire à la validité de ce type d'information:

- la durée du contact entre l'itinérant et la personne recueillant les données;
- la relation établie entre ces deux personnes;
- la formation de la personne recueillant les données;
- enfin, la sensibilité de cette personne à l'égard de ces problèmes.

Selon cet examinateur, même la collecte de renseignements simples comme les noms peut devenir problématique pour la validité des données tirées du système: que se passe-t-il lorsque le nom d'une personne est épelé de deux ou trois façons différentes à chacune de ses visites subséquentes à des centres (p.ex., Catherine; Katherine; Kathryn)? L'examinateur ci-dessus a formulé les suggestions suivantes:

1. Distinguer entre les données recueillies pour le centre et celles recueillies pour la base de données centrale.
2. Les données du centre pourraient inclure toutes les variables énumérées au tableau 3.

3. Les données envoyées à la base de données centrale se limiteraient à un petit nombre de variables, y compris le code d'identification, quelques variables socio-démographiques et les dates de séjour de la personne au centre.
4. Prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que le petit nombre de renseignements recueillis auprès de la base de données centrale est normalisé dans tout le Canada. Cette tâche s'annonce elle-même difficile. Une fois cette information normalisée, on pourrait graduellement ajouter des variables supplémentaires à la base de données centrale.

Cet examinateur a également suggéré que la SCHL fasse participer les chercheurs canadiens œuvrant dans des sujets liés à l'itinérance, pour ce qui est d'élaborer la validité des données centralisées.

**Confidentialité**

Un examinateur a fait deux suggestions au sujet de la confidentialité:

1. Le code d'identification personnel ne doit pas être créé à partir du numéro d'assurance sociale de la personne. La confidentialité serait mieux préservée si l'on utilisait d'autres renseignements sur le sans-abri comme la date de naissance, etc. Toutefois, même ces renseignements doivent être codés avant d'être envoyés à une banque l'information centrale.

2. Le rapport doit être envoyé au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, pour obtenir une opinion sur tous les problèmes de confidentialité exposés dans le rapport. Selon l'examinateur, nous avons suggéré des possibilités contrevenant à la Loi sur les renseignements personnels.

Un autre examinateur craignait que, si des données brutes étaient diffusées aux gouvernements provinciaux, ces derniers seraient tenus de les rendre publiques.

**Québec**

Notre examinateur du Québec a suggéré qu'il pourrait être plus difficile de mettre en œuvre le système d'information dans cette province, notamment à cause du mode de financement des centres au Québec. Le financement n'est pas uniforme et de récentes restrictions budgétaires ont encouragé les centres à percevoir la collecte de données comme une forme de contrôle administratif pouvant à la longue mener à une baisse du financement gouvernemental. En outre, le moment de la mise en oeuvre du système d'information n'est pas bien choisi, car il coïncide avec une autre étude actuellement en cours. Bon nombre de centres ne seront pas intéressés au système, en raison d'une «saturation d'étude».

Cet examinateur suggérait que les centres de Québec seraient plus ouverts à une participation au système d'information que ceux de Montréal: ils semblent avoir déjà apprécié les résultats d'une étude permanente, et ils sont ouverts à l'amélioration de leurs méthodes de collecte d'information sur les itinérants. L'examinateur suggérait d'organiser des réunions personnelles avec eux pour discuter du système et de leur participation éventuelle à celui-ci.

**Administration du système**

Un répondant doutait de la précision du rapport sur l'administration du système: «L'administration du système proposé, assortie de la responsabilité connexe de confidentialité, de qualité et d'utilité, n'est-elle pas un détail fondamental à régler avant de déterminer si un tel système est faisable?»

Un autres répondant déclarait: «La détermination d'un coordonnateur pour le système peut être difficile, à moins qu'un organisme communautaire ne souhaite assumer cette responsabilité. Notre service (provincial) ne participe pas à l'administration quotidienne des installations pour itinérants, de sorte qu'il est peu probable que nous obtenions les ressources nécessaires à la coordination.»

**Compatibilité avec les systèmes d'information actuels**

Un responsable suggérait que les centres pourraient déjà avoir élaboré des logiciels de collecte de données qui se prêteraient à une utilisation pour le système d'information: «Cela éliminerait la nécessité de réinventer la roue.» De même, un répondant provincial suggérait: «Il sera important que le nouveau système d'information ne soit pas simplement un niveau supplémentaire de rapports imposé aux centres.»

**Groupes consultatifs**

Un répondant suggérait que les groupes consultatifs relatifs au système d'information comprennent au moins un représentant des utilisateurs de centres d'hébergement, ainsi que des représentants d'administrations et des sources de financement des centres.

# Notes

1 Cela est signalé dans T. Peressini et autres, Évaluer le phénomène des sans-abri : à la recherche d'une méthode de dénombrement des sans-abri au Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, printemps 1996.

2 L'Automated National Client-specific Homeless services Recording (ANCHoR) System, élaboré par les Departments of Housing and Urban Development, et Health and Human Services des États-Unis, ainsi que par la Fannie Mae Foundation, en collaboration avec l'University of Pennsylvania, est un système d'information employé comme outil pour fournir des renseignements et une compréhension aux consommateurs, aux fournisseurs, aux groupes de revendication et aux organismes gouvernementaux afin qu'ils puissent organiser plus efficacement la prestation des services aux itinérants.

3 Une des bases de l'étude pilote est qu'afin de mieux comprendre l'itinérance, les renseignements fournis par les centres individuels doivent être combinés à une base de données communautaire globale, bien entendu après la suppression des renseignements privés.

4 Communication personnelle avec les employés, Metro Toronto Social Services, Hostel Division.

5 Un tel système pourrait être géré au niveau local, régional ou provincial par les centres et (ou) leurs sources de financement et pourrait comprendre le contrôle et (ou) l'emmagasinage des données (selon des fonctions différentes) à chaque niveau. Il importe de noter que d'autres systèmes (surtout ANCHoR) comprennent un concept d'administration locale de base de données (dans le système ANCHoR situé dans une municipalité), mais que d'importantes économies de coûts se produisent lorsqu'un système informatisé est géré centralement sous forme de base de données, même si le contrôle, la propriété ou l'usage des données est déterminé(e) par les centres individuels. Noter que, dans l'ensemble, un système global pourrait également être compatible avec un rôle confié aux coordonnateurs de base données municipaux ou provinciaux.

6 Voir : Tim Aubry, S. Currie et C. Pinsent, Élaboration d'un système de collecte et de gestion des données sur les sans-abri : première phase, Société canadienne d'hypothèques et de logement, été 1996.

7 Les données disponibles au moment de la recherche de base indiquaient qu'aucun financement spécifique n'avait été fourni pour les centres destinés à des personnes et familles sans-abri au Nouveau-Brunswick, au Québec, au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest. (Source: Documents de base du gouvernement de la Colombie-Britannique et interviews avec des représentants de chaque province ou territoire.)

8 Ce système a été examiné au moyen d'une interview avec le personnel de la Metro Toronto's Hostel Division, ainsi que plusieurs discussions de suivi. Les questionnaires du système ont également été examinés.

9 Le rapport de la phase 1, Élaboration d'un système de collecte et de gestion des données sur les sans-abri : première phase, par Tim Aubry, S.Currie et C.Pinsent, SCHL, été 1996, et le rapport de soutien intitulé Évaluer le phénomène des sans-abri : à la recherche d'une méthode de dénombrement des sans-abri au Canada, par Tracy Peressini, SCHL, 1996, ont également été examinés. Voir à l'annexe D, Bibliographie.

10 Cela se reflétait particulièrement dans, par exemple : T. Peressini et autres, Évaluer le phénomène des sans-abri : à la recherche d'une méthode de dénombrement des sans-abri au Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, printemps 1996, et dans d'autres recherches canadiennes et américaines. Begin, Patricia, Les sans-abri au Canada: un examen des récentes recherches, 1995; Ambrosia, E., et autres, The Street Health Report: A Study of the Health Status and Barriers to Health Care of Homeless Women and Men in the City of Toronto, 1992; Rossi, P.H., et autres, "Strategies for Homeless Research in the 1990s", Housing Policy Debate, 1989; et autres.

11 Calgary, Edmonton, Fredericton, Halifax, Hamilton, Kingston, Montréal, Newmarket, Ottawa, Québec, Regina, Saskatoon, Thunder Bay, Trois-Rivières, Vancouver, Victoria, Windsor et Winnipeg.

12 Les questionnaires remplis représentent toutefois les opinions de 62 et non 58 responsables de centres, car, dans quatre cas, deux centres d'une ville donnée étaient dirigés par le même organisme ayant fourni une même réponse. Le taux de réponse de 84% indiqué reflète cette représentation des opinions.

13 De telles listes sont facilement disponibles pour d'autres groupes clés. Par exemple, une liste des centres pour victimes de violence familiale est tenue et publiée périodiquement par le Centre national d'information sur la violence dans la famille, de Santé Canada.

14 "Les «autres» options proposaient aussi de demander au sans-abri de choisir entre une interview ou remplir un questionnaire lui-même.

15 En réponse à cette question, un centre a suggéré de faire signer aux itinérants un formulaire sur la confidentialité. Cette dernière suggestion peut avoir été omise et considérée comme un fait donné par de nombreux répondants à l'étude de faisabilité: le manque de suggestions à cet égard contraste directement avec les 87% de répondants qui, à la question 18, ont indiqué qu'un consentement écrit était la méthode la plus appropriée d'obtenir un consentement éclairé.

16 De même, un projet pilote devrait aider les centres dans ce domaine, pour qu'ils puissent recueillir des données non précédemment acquises.

17 Plusieurs responsables estimeraient également utile de recevoir leur information par courriel et par une connexion directe de modem.

18 Les réponses relatives à l'autre catégorie stipulaient que seuls des partenaires acceptés devraient avoir accès aux données.

19 Un problème que nous avons noté dans certains systèmes actuels est le fait que les organismes de première ligne ne remplissent pas toujours des formules complexes de manière systématique.

20 Un répondant a noté particulièrement que les statistiques résultant d'une base de données nationale porteraient à confusion si les centres ne participaient pas tous, car les nombres ne refléteraient pas la totalité des centres.

21 Voir la section 3, Notes opérationnelles, sur la nécessité probable de travaux «sur place» pour élaborer un système pilote d''nformation.

22 Voir la note de fin de texte 5.

23 Voir la note de fin de texte 3.

24 Le système d'information permettrait la création de ces uniques variables par les centres à leurs fins propres (commentaires, données administratives, etc.). Ces variables ne seraient pas téléchargées en amont vers le système central d'information.

# *ANNEXE A :*

# *SOMMAIRE DES OPTIONS ET PROBLÈMES RELATIFS À UNE ÉTUDE DE FAISABILITÉ SUR UN SYSTÈME PILOTE D'INFORMATION APPLICABLE AUX CENTRES D'HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ET FAMILLES SANS-ABRI*

Préparé par SPR Associates Inc.*

Le 1er mai 1997

* Pour de plus amples renseignements, veuillez téléphoner à Ted Adam Harvey ou à Micheline Ross au 416 977-5773, ou envoyer un message par télécopieur au 416 977-7747, ou par courrier électronique à sprmail@spr.ca.

## ANNEXE A: TABLE DES MATIÈRES

**INTRODUCTION** ..... **A-3**

**CONTEXTE : ORIGINES DE L'IDÉE D'UN PROJET PILOTE** ..... **A-4**

Avantages potentiels d'un système d'information ..... A-4

Le système pilote d'information proposé ..... A-5

**CONTENU POSSIBLE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION : OPTIONS** ..... **A-6**

Le processus d'information : vue d'ensemble ..... A-6

Collecte et enregistrement de l'information ..... A-6

Entreposage de l'information dans les centres d'hébergement ..... A-8

Une fonction globale de traitement de l'information ..... A-8

Entreposage global, traitement de l'information, rapports ..... A-9

Administration du système ..... A-10

Confidentialité ..... A-11

**CONCLUSION : LE RÔLE POSSIBLE DE VOTRE CENTRE D'HÉBERGEMENT** ..... **A-14**

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) tente d'élaborer un système de collecte de données et d'information que les centres d'hébergement pour les personnes et familles sans-abri pourraient utiliser comme base de données administratives et statistiques. Le présent document vous donne les renseignements de base indiquant pourquoi la SCHL envisage un tel système, et vous invite à donner votre avis sur son utilité et sa conception potentielles, afin que la SCHL puisse mieux déterminer:

- l'intérêt des centres d'hébergement envers la participation à un système pilote d'information;
- les divers utilisateurs éventuels du système;
- la nature, la forme et le volume des renseignements que les utilisateurs pourraient y verser ou en extraire, la fréquence et la rapidité de ces opérations;
- les usages de l'information (utilisateurs et affectation des renseignements);
- le type d'accords de partage de l'information (p. ex., entre les centres d'hébergement et le responsable de la base de données globales);
- la façon dont les organismes d'hébergement pourraient obtenir un consentement éclairé en vue de recueillir des renseignements auprès des itinérants hébergés (précautions à prendre quant aux renseignements personnels et aux droits de la personne); et
- quels renseignements déterminés sur les personnes et familles sans-abri pourraient être recueillis par un tel système.

Notre document explique d'abord en quoi consiste la participation de la SCHL à l'élaboration d'une étude de faisabilité sur un système pilote d'information consacré aux personnes et familles sans-abri. Il expose ensuite des solutions de rechange possibles pour un système d'information pilote, puis décrit un certain nombre de problèmes déterminés que pose l'élaboration d'un système d'information, et demande au lecteur d'examiner des questions relatives à chaque problème.

SPR Associates Inc.[1], l'entreprise de consultation retenue par la SCHL pour cette étude de faisabilité, communiquera avec tous ceux qui recevront ce sommaire des options de système, afin de discuter des problèmes soulevés par le document, et de recueillir les réponses confidentielles des responsables de votre centre d'hébergement aux questions qu'il pose. (Les réponses des centres d'hébergement individuels seront strictement confidentielles: l'expert-conseil chargé de l'étude ne présentera qu'un sommaire des résultats de celle-ci.) Chaque section du présent document expose un ensemble d'options et de problèmes qu'il faut examiner avant de pouvoir élaborer un système d'information. *Un ensemble séparé de questions est fourni pour chaque élément de collecte et d'enregistrement de l'information, de la section 3 à la fin du questionnaire, pour vous aider à noter vos opinions sur chacune des situations principales. Les questions se trouvent dans l'évaluation séparée de l'étude de faisabilité, que vous pouvez remplir tout en lisant le sommaire, ou par a suite.*

# Contexte : Origines de l'idée d'un projet pilote

L'élaboration et l'essai d'un système pilote de collecte de données et d'information sur l'itinérance fait partie d'un programme plus vaste de recherche à ce sujet, mené par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), à partir de 1995, année au cours de laquelle la SCHL a organisé un atelier de spécialistes canadiens et américains pour explorer des moyens d'examiner le nombre et les caractéristiques des personnes et familles sans-abri. Une conclusion majeure de l'atelier, ainsi que du rapport connexe, était que les services destinés aux personnes et aux familles sans-abri (centres d'hébergement, soupes populaires, programmes de jour, etc.) constituent le meilleur moyen de recenser les itinérants. Cette conclusion, ainsi qu'un exemple réussi de système d'information de ce genre aux États-Unis (ANCHoR[2]), a mené la SCHL à envisager des essais pilotes pour recueillir des renseignements sur les itinérants qui, dans les zones urbaines, fréquentent les centres d'hébergement. Cette recherche a commencé en 1996 avec des consultations poussées auprès des centres d'hébergement d'Ottawa-Carleton, qui ont exprimé un grand intérêt à l'égard d'un système d'information et de ses avantages.

## Avantages potentiels d'un système d'information

La collecte d'information sur les utilisateurs de centres d'hébergement serait très utile aux centres, aux itinérants et à d'autres personnes. Un système d'information contribuerait à mieux faire connaître les itinérants. Des données précises permettront de mieux comprendre le nombre et les caractéristiques de cette population, et, par le fait même, aideront peut-être les centres d'hébergement à élaborer et à présenter des cas et des arguments plus étoffés afin d'augmenter ou de maintenir un financement. Les centres pourraient aussi établir un profil plus précis des itinérants qui les fréquentent et déterminer leurs besoins. Ces renseignements pourraient les aider à planifier des programmes ou des liaisons entre organismes.

En combinant les renseignements[3] recueillis par les centres d'hébergement communautaires, on peut obtenir une vue d'ensemble utile des itinérants qui fréquentent les centres, dans une zone urbaine donnée. Ces renseignements donneront aux fournisseurs les aperçus nécessaires pour élaborer des programmes conformes aux besoins des itinérants de leurs localités respectives. Les données combinées pourraient aussi contribuer à sensibiliser davantage l'ensemble de la population à l'itinérance.

Les villes ayant des systèmes d'information, comme le Toronto métropolitain, semblent indiquer que la valeur et la commodité d'un tel système, pour les centres d'hébergement, augmentent avec les années de fonctionnement. *Cela suggère que l'essai pilote de ce système ne serait que la première étape d'un processus à long terme*

Les commentaires préliminaires reçus de la part des centres utilisant actuellement ANCHoR aux États-Unis, sont très positifs. Ces centres ont découvert que leur système d'information fournit, sur les itinérants qui les fréquentent, des renseignements irréfutables pour mieux étoffer les demandes d'augmentation de programmes et de financement. Le système d'information a également été utile aux collectivités participantes, car les planificateurs de programmes peuvent mieux répartir les services en les adaptant à la famille ou à la personne visée, au fur et à mesure des besoins. En outre, certains centres d'hébergement ont découvert que ce système est une méthode beaucoup plus rentable et simple de recueillir des renseignements administratifs à des fins internes, y compris la gestion des cas, lorsque les centres d'hébergement fournissent des services supplémentaires ou des liens relatifs à ceux-ci.

## Le système pilote d'information proposé

Actuellement, l'objectif à long terme du système d'information proposé est de recueillir des renseignements standard auprès de chaque personne entrant dans un centre d'hébergement pour sans-abri (c'est-à-dire un refuge permanent conçu pour les itinérants, les fugueurs, ou les femmes négligées ou victimes d'abus), dans chacune des principales zones urbaines du Canada. Le but plus immédiat, en présumant un intérêt de la part des centres d'hébergement, est de concevoir un prototype du système d'information, puis de mettre en œuvre un essai pilote du système dans au moins une zone urbaine de chacune des régions suivantes: Colombie-Britannique, Prairies, Ontario, Québec et provinces de l'Atlantique.

Les centres d'hébergement dans une zone urbaine donnée recueilleraient des renseignements déterminés sur leurs itinérants, et les feraient parvenir à un coordonnateur de base de données (localement ou ailleurs, à leur choix), pour qu'ils soient ajoutés aux renseignements fournis par d'autres centres dans cette ville ou région. Le coordonnateur de la base de données pourrait alors fournir aux centres et, dans la mesure où la confidentialité des itinérants le permet, à d'autres personnes, des renseignements aux fins de planification et de politiques.

*ce genre de collecte d'information à leurs autres activités, même lorsque les renseignements pourraient leur être utiles, car leur personnel et leurs ressources sont insuffisants et parce que certains renseignements sont confidentiels.* La présente étude de faisabilité aidera à évaluer les préoccupations des centres et les compensations, ainsi qu'à voir quel genre de système serait à la fois utile aux centres et d'une application pratique pour eux. Dans les pages suivantes, nous soulignons les options relatives à un système d'information et demandons votre collaboration.

# Cotenu possible d'un système d'information : options

En élaborant un système pilote d'information, il faut se rappeler trois points importants:

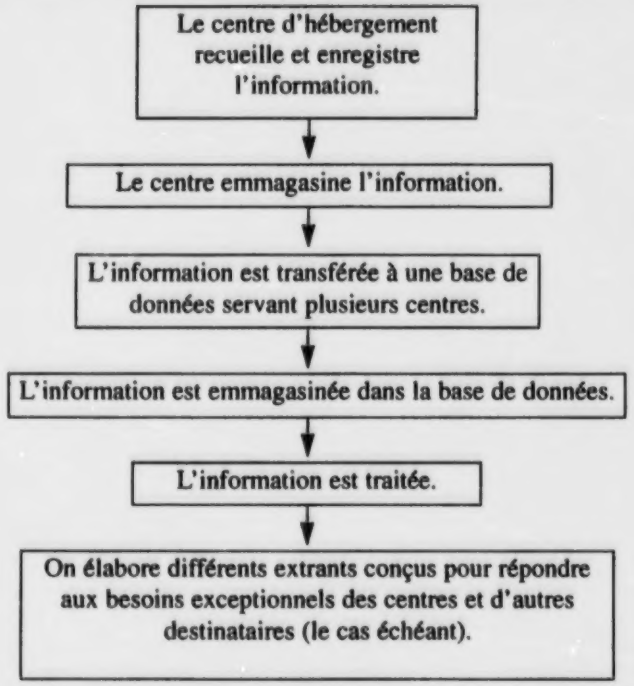
1. Les avantages d'un système d'information doivent être supérieurs à ses coûts pour les centres d'hébergement, si l'on veut assurer la participation de ceux-ci.

2. Les centres d'hébergement doivent avoir leur mot à dire dans la conception et l'évaluation du système.

3. La SCHL fournira les ressources nécessaires au démarrage du système (aide à l'élaboration de logiciels informatiques, etc.).

Voici bon nombre des situations spécifiques devant être examinées par les centres d'hébergement :

Figure 1 :
Modele conventionnel




## Le processus d'information : vue d'ensemble

Le fonctionnement d'un système d'information portera (comme on s'en doute) sur la manutention des renseignements, c'est-à-dire, leur collecte, leur emmagasinage ou entreposage et la production d'« extrants » (rapports, analyses, etc.). La figure 1 propose un cheminement de l'information :

Chacune de ces étapes est examinée plus en détail ci-après.

## Collecte et enregistrement de l'information

Veuillez consulter les questions 1 à 7 de l'évaluation relative à l'étude de faisabilité (ci-jointe) pour noter vos opinions sur les problèmes ci-après.

### Collecte d'information

Le fait de poser même quelques questions aux utilisateurs des centres d'hébergement peut dissuader certains d'entre eux d'y revenir. Ce problème est abordé à la question[6]. Toutefois, en supposant que ces renseignements soient indispensables, il y a deux moyens fondamentaux de s'y prendre : un questionnaire à remplir soi-même (pour l'itinérant) ou un questionnaire ou une interview administré(e) par le personnel (c'est-à-dire, rempli par les employés du centre pour l'itinérant).

Les questionnaires à remplir soi-même entraînent nécessairement la production de documents écrits, tandis qu'un questionnaire

administré par le personnel prévoit l'introduction directe d'information dans une base de données informatique. Dans le cas d'un questionnaire à remplir soi-même, la collecte de renseignements doit avoir lieu en privé (p.ex., dans un bureau ou kiosque fermé) pour assurer la confidentialité de l'itinérant. Plusieurs options se présentent pour le mécanisme de collecte.

**Documents écrits**

Les itinérants ou les employés du centre d'hébergement (en menant une interview) peuvent remplir un questionnaire standard pour chaque personne séjournant dans le centre. Une fois le questionnaire de papier rempli, les renseignements peuvent être introduits dans un système informatique puis combinés avec ceux d'autres centres. L'introduction d'information dans un ordinateur peut être effectuée par le personnel de l'abri ou, si les questionnaires de papier sont envoyés à la base de données globale, par les responsables de l'entretien de celle-ci. Une technologie balayant chaque questionnaire de papier, reconnaissant l'écriture et introduisant automatiquement l'information dans un système informatique, peut également servir à réduire les exigences imposées au personnel.

**Introduction informatisée locale**

Pour cette opération, le personnel du centre utilise un ordinateur afin d'introduire directement les réponses des itinérants dans un programme de base de données, d'emmagasiner l'information sur le disque dur de l'ordinateur et de la transférer (au moyen d'une connexion directe par modem ou par l'envoi de disquettes) à une base de données globale.

**Introduction directe par Internet**

Le centre doit avoir accès à Internet. L'ordinateur serait relié par un compte Internet local à un site Web central, et l'information serait alors introduite directement dans la base de données globale. La sécurité serait assurée au moyen d'un passeport nécessaire pour accéder à la page (afin qu'aucun renseignement erroné ne puisse être introduit par des personnes non autorisées) et par la programmation de la page aux fins de chiffrage de sécurité, afin que l'information ne puisse être interceptée ni déchiffrée pendant son transfert.

L'usage de documents écrits a l'avantage de ne nécessiter aucune mise à niveau technique et de se baser sur la compétence disponible. Les questionnaires à remplir soi-même sont très probablement le moyen le plus simple de recueillir de l'information, mais il présente un certain nombre de limitations. Les itinérants peuvent n'avoir ni l'envie ni la capacité de remplir eux-mêmes des questionnaires à cause d'une détresse émotionnelle, de l'analphabétisme ou de barrières de langue, d'une maladie psychiatrique ou physique, etc. De plus, les centres doivent mettre à leur disposition des crayons, des blocs-notes et des fauteuils dans un endroit raisonnablement calme pour que les formules puissent être remplies lisiblement. Les questionnaires à remplir soi-même placent aussi un fardeau accru sur les itinérants, qui sont donc moins enclins à répondre à un grand nombre de questions. Toutes ces méthodes ont l'inconvénient d'exiger un certain type de liste d'attente, parfois peu adapté au style des itinérants qui fréquentent le centre.

Cependant, il importe de noter que l'on peut éviter de répéter les mêmes questions aux mêmes personnes, chaque jour. En concevant un système permettant d'éviter le double emploi, on diminuera les listes d'attente, ainsi que le fardeau imposé aux répondants, de même que le temps et les ressources nécessaires à la collecte de renseignements dans les centres. De telles méthodes sont détaillées dans la présente.

Pour les questionnaires administrés par le personnel, ainsi que les deux options informatiques, il faudrait réserver un bureau ou un kiosque aux interviews et les répondants devraient faire la queue. Toutefois, on peut s'assurer que les questionnaires sont bien remplis (dans la mesure où l'itinérant est prêt à donner des réponses orales), et l'on est plus assuré d'un consentement éclairé.

Les principaux inconvénients des systèmes informatisés seraient le coût et les obstacles techniques nécessaires à l'installation, dans chaque centre, d'un ordinateur et des logiciels nécessaires, ainsi qu'à l'apport de la formation informatique pertinente. En outre, la présence d'un ordinateur devant l'intervieweur pourrait dégager une impression impersonnelle et nuire à l'empathie envers l'interlocuteur. Sur le plan positif, l'introduction de données dans l'ordinateur entraînerait une rotation rapide et produirait des rapports permettant aux centres d'effectuer des analyses statistiques de leurs propres renseignements. En outre, bon nombre de centres d'hébergement ont déjà des ordinateurs pour leurs dossiers.

Le seul obstacle à l'utilisation d'Internet est qu'il faudrait que les centres aient un modem, un compte Internet et sachent comment s'y prendre. D'autre part, le principal avantage de l'usage d'Internet est qu'il élimine la nécessité d'emmagasiner sur place des renseignements électroniques et, pour le centre, de transférer l'information à une base de données globale, de sorte que les centres n'auraient pas besoin de configurer leurs ordinateurs pour les rendre plus sûrs[4], d'acheter des programmes spécialisés pour emmagasiner l'information, de placer l'ordinateur sous clé dans une pièce sûre, etc.

C'est pourquoi l'option Internet est sans doute la moins coûteuse et la plus commode pour que les centres d'hébergement puissent recueillir l'information, une fois l'équipement informatique et l'accès à Internet en place.

Voici une dernière option qui pourrait être le meilleur choix. Elle consisterait à offrir aux centres le choix entre diverses méthodes disponibles (c'est-à-dire, des documents écrits ou informatisés), afin que chacun puisse retenir celle qui correspond le mieux à ses besoins et ressources.

La collecte de données informatisées peut fournir des données statistiques et administratives aux centres, mais peut également s'effectuer avec souplesse, pour répondre à divers besoins, comme les rapports aux organismes de financement et de gestion des cas. Ces avantages se sont révélés importants dans le système d'information américain ANCHoR.

## Entreposage de l'information dans les centres d'hébergement

(Veuillez vous reporter aux questions 8 et 9 pour noter votre opinion sur les problèmes soulevés dans la présente section.)

Les renseignements recueillis devront sans doute être emmagasinés par l'organisation du centre avant d'être combinés dans une base de données globale. Pour protéger la vie privée des itinérants, les documents écrits doivent être mis sous clé. Les documents informatisés exigeront sans doute une protection par mot de passe, en plus d'un bureau verrouillé pour l'ordinateur. Le personnel ayant accès à l'information devra peut-être signer un accord de sécurité interdisant une divulgation non autorisée. Bien que cette situation concerne essentiellement chaque centre d'hébergement et les exigences légales en matière de renseignements personnels en vigueur dans chaque province ou territoire, il peut exister des précautions universelles à intégrer au système d'information.

## Une fonction globale de traitement de l'information

(Veuillez vous reporter à la question 10 pour noter votre opinion sur les problèmes soulevés dans la présente section.)

Les documents écrits peuvent être transmis par télécopieur ou photocopiés et acheminés à une base de données globale. Des copies carbone seraient utiles pour les centres utilisant des documents écrits, afin que l'on conserve un

exemplaire de chaque document rédigé et envoyé à la base de données globale, en cas de perte ou d'endommagement dans le courrier.

Les fichiers informatiques internes peuvent être envoyés par des moyens électroniques (courriel ou connexion directe avec un modem [p. ex., un transfert de fichiers par Zmodem]), ou être placés sur des disquettes et envoyés sous cette forme. Par conséquent, l'introduction sur place de documents écrits dans un ordinateur serait plus économique. Une introduction directe par Internet entraîne une compilation automatique des données.

## Entreposage global, traitement de l'information, rapports

(Votre opinion sur les sujets soulevés dans la présente section et la suivante peut être notée en réponse aux questions 11 à 17 de la formule d'évaluation de l'étude de faisabilité.)

### Sécurité

Les précautions nécessaires à l'entreposage sûr de l'information dans les centres s'appliquent aussi à l'information située dans une base de données globale. Le mode d'entreposage et de traitement des renseignements issus de plusieurs centres et recueillis dans une ville ou région déterminée doit être établi, en partie, par les utilisateurs finals de l'information, essentiellement les centres eux-mêmes. C'est particulièrement vrai si les utilisateurs finals n'ont pas tous le même accès à l'information produite. Voici des exemples d'utilisateurs finals:

- les centres participants;
- les organismes communautaires;
- les groupes de revendication;
- enfin, les décideurs.

Voici quelques exemples d'extrants du système d'information pouvant être distribués à l'ensemble ou à une partie des utilisateurs ci-dessus:

- rapports écrits sur des renseignements relatifs à plusieurs centres;
- information brute concernant plusieurs centres :
  - sur CD-ROM;
  - téléchargée grâce à Internet;
  - sur disquette.
- sommaires statistiques (tableaux) sur des renseignements concernant plusieurs centres; par exemple, sommaires pour une grande zone urbaine;
- sommaires statistiques (tableaux) sur des renseignements propres à un centre (réservés à celui-ci);
- rapports écrits sur des renseignements propres à un centre (réservés à celui-ci);
- information brute provenant d'un centre déterminé (réservée à celui-ci); et
- tableaux documentaires créés sur demande par la base de données.

Les rapports écrits fournis aux utilisateurs résumeraient les principales conclusions du système d'information et donneraient certaines conclusions générales, tandis que les sommaires statistiques fourniraient des tableaux liés à des variables spécifiques. Le contenu des différents rapports et les variables employés dans les sommaires statistiques seront déterminés conjointement avec les centres, ainsi que d'autres groupes d'utilisateurs. D'autre part, l'information brute, dépouillée de renseignements permettant d'identifier les itinérants, une fois envoyée à des personnes extérieures au centre déterminé de collecte, serait fournie aux utilisateurs pour leurs propres analyses. Finalement, des tableaux documentaires spécialisés pourraient être dressés par le coordonnateur de la base de données et fournis à l'utilisateur sous un format mutuellement convenable.

L'information brute pourrait parvenir à l'utilisateur selon trois formats, exigeant tous l'usage d'un ordinateur. Une demande d'information pourrait être envoyée au coordonnateur de la base de données globale, qui pourrait préparer un CD-ROM ou des disquettes contenant les renseignements désirés, en veillant toutefois à ce que seules les personnes autorisées aient accès à l'information. the information.

Dans le cas du troisième format, on pourrait programmer la page Web d'Internet afin que, grâce à l'usage d'un mot de passe, les utilisateurs autorisés puissent accéder à l'information (données brutes, rapports, tableaux, etc.). Ici encore, il faudrait des mots de passe de sécurité pour accéder à l'information non publique. Différents types de mots de passe pourraient être formulés pour permettre différents accès à l'information. Par exemple, chaque centre se verrait attribuer un mot de passe lui permettant d'extraire les renseignements qui le concernent, ainsi que les renseignements sommaires, mais non ceux qui concernent d'autres centres, à moins que des accords de partage n'aient été signés.

## Administration du système

Le présent sommaire des options présume, dans son ensemble, que le lieu de conservation de l'information serait situé localement.

Il existe un certain nombre d'options pour l'entreposage et l'administration à long terme d'une base de données :

- une université;
- une administration municipale ou une autre forme de gouvernement;
- un organisme communautaire; ou
- des services privés de recherche (expert-conseil).

Le recours à un service municipal ou à une autre forme de gouvernement local pourrait être utile si le lieu de conservation était placé près d'un organisme gouvernemental directement responsable de la planification des services aux personnes et aux familles sans-abri, ou qui serait en mesure d'influencer cette planification. De plus, les gouvernements et administrations auraient facilement accès aux particuliers possédant les capacités techniques nécessaires pour gérer convenablement le système et en tirer les conclusions pertinentes. Cette option est peut-être la plus potentiellement avantageuse pour créer des partenariats rentables et bénéfiques afin d'exploiter le système.

Le recours à une administration ou à un gouvernement peut porter certaines personnes à craindre que les renseignements ne soient utilisés à d'autres fins que celles initialement prévues (c'est-à-dire, la surveillance des prestations d'aide sociale). On pourrait résoudre ce problème en appliquant strictement les dispositions de confidentialité (c'est-à-dire que les codes d'identification personnels ne seraient vus que par les administrateurs de la base de données, ou uniquement par les responsables des centres locaux, en ce qui concerne les itinérants qui les fréquentent), et en établissant des accords sur la diffusion des données.

Le recours à une université locale est une autre option: l'université fournirait un soutien technique aux centres en retour de perspectives de formation et de recherche. L'université aurait besoin d'un financement externe pour assumer les coûts d'exploitation du système. Les universités peuvent fournir l'objectivité et les capacités techniques requises pour le maintien du système d'information. En outre, le processus d'examen éthique universitaire permettrait de s'assurer que les méthodes d'information de base sont conformes aux normes appropriées d'éthique et de confidentialité. Finalement, la participation d'une université donnerait l'accès à un financement de recherche pédagogique pour l'élaboration du système et pour des études complétant l'information produite par celui-ci. Toutefois, il ne faudrait pas que les exigences de gestion du système dépassent ses avantages en recherche et en formation. En outre, cette option serait irréalisable si l'on établit que le personnel enseignant devrait avoir un accès limité à la base de données.

Les organismes communautaires sans but lucratif veilleraient à ce que les données produites optimisent la programmation et la planification locales. Leur connaissance du secteur des services sociaux assurerait l'utilité de l'information, mais le public pourrait percevoir un préjugé dans l'usage et l'interprétation de l'information, et les organismes pourraient manquer d'influence sur la planification des services, le financement et la formation aux politiques. Des services privés de recherche (experts-conseils) pourraient également

mener des recherches et fournir des connaissances des services sociaux de manière à rendre l'information utile. Par conséquent, il existe de nombreux moyens de gérer un système d'information.

Tel que mentionné ci-dessus, il faudrait utiliser un regroupement sommaire de l'information pour produire des rapports statistiques périodiques sur l'information, et pour recevoir des demandes présentées par les participants au système et par des chercheurs de l'extérieur. Cette démarche pourrait nécessiter la préparation de tableaux spécialisés. Il est important de noter que la direction ou le contrôle de l'administration du système pourrait être exercé(e) uniquement par le centre d'hébergement, quel que soit le type d'organisme administrant le système technique.

## Confidentialité

(Vous pouvez donner votre avis sur la présente section en répondant aux questions 18 à 22.)

L'itinérance exclut les gens de la société, les rend impuissants et leur enlève leur dignité personnelle. La recherche en science sociale offre normalement à ses sujets le droit de refuser de participer et garantit que les renseignements fournis seront tenus confidentiels et utilisés seulement aux fins indiqués. Ces droits et garanties doivent être intégrés au système d'information, dès le départ, afin que l'application de ce système ne contredise pas son objectif fondamental, qui est d'aider les itinérants. Toutefois, faudrait-il poser des questions obligatoires en recueillant ces renseignements?

### Questions obligatoires

Il y a deux possibilités :

- poser quelques (très rares) questions obligatoires; ou
- ne poser aucune question obligatoire.

La présence ou l'absence de questions obligatoires détermine, en fait, si la participation à l'ensemble du système d'information doit être obligatoire pour bénéficier du centre, ou si les utilisateurs de celui-ci ont le droit de refuser de donner des renseignements sur eux-mêmes au système. Compte tenu des droits de la personne exposés ci-dessus, la première option consiste à déterminer s'il faut ou non recueillir des renseignements obligatoires auprès des utilisateurs des centres.

Cela dépendra en partie de la pratique en usage parmi les administrateurs des centres. La plupart recueillent probablement déjà quelques renseignements comme les noms des itinérants, à leurs propres fins administratives, de sorte que l'introduction de ces éléments (comme le nom et la date de naissance) ne modifierait guère les procédures d'exploitation standard. D'autre part, certains administrateurs pourraient juger de telles questions injustifiables.

### Codes d'identification et confidentialité

On garantit que les renseignements recueillis pour le sondage demeureront confidentiels, d'autant plus qu'ils concernent un groupe socialement vulnérable comme les itinérants.

Par conséquent, s'il faut utiliser des questions obligatoires, et s'il faut raisonnablement qu'elles soient peu nombreuses, il est logique d'employer des éléments d'information permettant d'identifier l'utilisateur d'un centre d'hébergement déterminé.

On pourra ainsi recueillir des renseignements cumulatifs sur les utilisateurs, et ainsi effectuer une analyse démographique limitée, même en l'absence d'autres renseignements, et déterminer, par exemple, si les centres sont utilisés par les mêmes personnes ou des gens différents chaque nuit, et donc combien de personnes différentes peuvent les utiliser pendant une période donnée; quelle est la durée moyenne d'un séjour, à quelle fréquence et à quels intervalles les gens y reviennent; etc.

Voici deux moyens possibles d'établir des codes d'identification individuels:

- recueillir les numéros d'assurance sociale; et (ou)
- utiliser des initiales et la date de naissance.

Pour la seconde méthode, par exemple, dans le cas de M.« Jean Doris », né le 28août 1968 – on pourrait établir un code d'identification comme JD680828 (pourvu que la personne utilise constamment le même nom – et non des surnoms – à chacune de ses visites).

La méthode du NAS présente l'avantage d'être un peu plus anonyme et plus succincte, car elle emploie un indicateur déjà considéré comme désignant chaque fois une personne déterminée. En outre, les centres d'hébergement relèvent peut-être déjà les NAS pour des raisons administratives. D'autre part, ce numéro n'a aucune valeur de recherche et nécessite donc une question supplémentaire sur la formule d'accueil. De plus, certains utilisateurs des centres ne connaissent peut-être pas leur NAS ou peuvent avoir perdu leur carte. La méthode des initiales et de la date de naissance contourne cet obstacle en utilisant le nom, qui est recueilli de toute façon, et la date de naissance, qui donne des renseignements démographiques sur l'âge. Cette méthode est susceptible d'entraîner certaines erreurs (p.ex., inversion des chiffres).

**Habitués des centres d'hébergement**

Le fait de demander à un(e) habitué(e) les mêmes renseignements à chacune de ses visites pourrait poser un problème. Il faut éviter ce double emploi afin que la collecte d'information n'impose pas un trop grand fardeau ni au répondant ni au centre d'hébergement. *Un système efficace d'information pourrait réduire largement ces problèmes, surtout s'il est mis en œuvre au moyen d'Internet.*

En présumant que l'on utilise la méthode des documents écrits, les formules de chaque itinérant pourraient être conservées aux dossiers durant une période donnée (p.ex., un mois ou un an) et mis à jour avec des renseignements sur la « fréquence d'utilisation », uniquement au moment des séjours subséquents au centre, pendant la période donnée (autrement dit, on noterait chaque jour d'utilisation du centre ou de « présence » au centre par une personne). Cette méthode est employée dans un important système d'information actuel. Au début d'une nouvelle période, on envoie les documents écrits de la période précédente à une base de données globale, de sorte qu'il faut remplir une nouvelle formule pour chaque habitué du centre, même si cette personne a déjà rempli la formule au cours de la période précédente. De même, les itinérants qui fréquentent plusieurs centres d'hébergement devraient y remplir une formule chaque fois qu'ils y passent la nuit. Ce système est redondant, mais préférable à la collecte des mêmes renseignements chaque fois qu'un itinérant entre dans le centre. On peut prévoir un système similaire pour les centres qui introduisent automatiquement l'information dans une base de données informatisée.

Pour les centres employant Internet, il faut prévoir un certain type d'accès aux fichiers de l'itinérant pour éviter de recueillir des renseignements redondants. Même si Internet devrait empêcher un centre de recueillir des renseignements sur d'autres centres, à moins d'une entente préalable, il pourrait lui permettre, au moyen d'un mot de passe, l'accès à des données précédemment recueillies par le propre personnel de ce centre. Cela éviterait de devoir poser aux itinérants les mêmes questions à chacun de leurs passages. Internet pourrait aussi être programmé de manière à informer les centres que le questionnaire a été rempli par un itinérant donné dans la ville ou la région, et indiquer la date à laquelle l'information a été recueillie. Cela réduirait le double emploi de la collecte d'information entre les centres.

Cette option finale pourrait être légèrement modifiée, au besoin, pour faciliter davantage la participation du répondant. Il serait possible de programmer le serveur Internet pour indiquer aux centres quels renseignements manquent dans le dossier d'un itinérant donné. Par exemple, si Jean Leblanc a passé une nuit au centre X et

n'a répondu qu'aux deux premières questions du questionnaire à son arrivée, le centre Y saurait (par Internet) que la question 3 n'a pas encore reçu de réponse, à l'arrivée de M.Leblanc. Ce système aiderait à combler des lacunes dans la collecte d'information effectuée par d'autres centres.

Si l'on applique ce type de programme, on peut également l'employer à d'autres fins que pour inscrire les renseignements manquants: es responsables des centres pourraient se limiter intentionnellement à quelques questions (par opposition à un questionnaire entier, d'une longueur encore indéterminée), à chaque passage de l'itinérant. Autrement dit, on poserait à la personne itinérante quelques questions, chaque fois différentes, à son arrivée à un centre. Cela réduirait le fardeau imposé au répondant et le temps consacré par le personnel aux interviews. Toutefois, cette approche pourrait entraîner un plus grand pourcentage de dossiers incomplets pour les itinérants qui ne reviennent pas assez souvent pour répondre à toutes les questions.

**Consentement éclairé**

Pour protéger les droits personnels des répondants au système d'information, la collecte de renseignements doit se baser sur un consentement éclairé. Il faut donc expliquer aux répondants la raison pour laquelle on recueille ces renseignements, et leur indiquer qui aura accès à ceux-ci, la nature de la confidentialité garantie (c'est-à-dire que les renseignements ne seront pas diffusés à d'autres fins ni à d'autres personnes sans la permission du répondant), ainsi que les conséquences éventuelles de l'absence des renseignements demandés. Pour obtenir un consentement, il faut aussi que les renseignements recueillis ne soient utilisés que par les parties en cause et pour les fins décrites à l'itinérant, au moment de l'obtention de son consentement. Une divulgation à d'autres parties ou une utilisation à d'autres fins exigerait un consentement écrit de la personne itinérante (ce qui est parfois difficile à obtenir). Un consentement éclairé peut-être écrit (de préférence) ou verbal.

**Renseignements personnels (accessibilité de l'information)**

Les répondants devraient avoir accès à leurs dossiers sur demande. Par conséquent, si l'information est emmagasinée dans des bases de données globales, il doit exister également des copies écrites conservées ou facilement accessibles au centre. Si possible, il faut conserver des imprimés de manière qu'ils soient à la fois en lieu sûr et directement accessibles pour les demandes de renseignements personnels. De plus, le coordonnateur de la base de données globale pourrait aussi fournir des documents sur demande à un centre, par le courrier ou Internet. Les renseignements doivent être accessibles, durant au moins un an, aux itinérants qui fréquentent les centres d'hébergement.

# *Conclusion: Le rôle possible de votre centre d'hébergement*

*Finalement, un système d'information ne fonctionnera que s'il est utile aux centres canadiens et bénéficie de leur appui.* C'est pourquoi nous posons diverses questions pour déterminer l'intérêt envers l'élaboration du système d'information et pour mieux comprendre quels renseignements seraient les plus utiles aux centres (questions 23 à 32 de l'évaluation de l'étude de faisabilité). **Merci de votre aide.**

**Au sujet de l'expert-conseil chargé de l'étude, SPR ASSOCIATES INC. :** L'étude de faisabilité visant le projet pilote de système d'information est gérée par SPR Associates Inc. Il s'agit d'une entreprise canadienne chargée d'effectuer des sondages, des évaluations et des recherches dans le monde des affaires, l'hébergement, les affaires autochtones et d'autres secteurs de la politique publique.

L'équipe d'étude est dirigée par M. Ted Adam Harvey, qui travaille dans le domaine de la recherche appliquée, des sondages et des études d'évaluation, depuis plus de 20ans. Ses travaux portent sur de nombreux types d'études, y compris celles sur le développement social entreprises pendant qu'il était directeur de la recherche au Social Planning Council of Metropolitan Toronto, ainsi que plusieurs récentes études sur les centres d'hébergement pour femmes victimes de violence familiale. La plupart de ses récentes recherches ont été menées pour divers services et ministères fédéraux, dont la Société canadienne d'hypothèques et de logement, Santé et Bien-être social Canada, Affaires extérieures, le Secrétariat d'État, Affaires indiennes et du Nord, Emploi et Immigration, ainsi que pour des ministères provinciaux chargés des services sociaux, du travail, de l'hébergement, etc.

D'autres membres de l'équipe de recherche comprennent des conseillers comme docteure Tracy Peressini (professeur de sociologie et d'études sociales à l'University of Regina), une spécialiste de réputation nationale en matière d'itinérance. Elle a récemment terminé un projet connexe pour la SCHL, intitulé « Évaluer le phénomène des sans-abri : à la recherche d'une méthode de dénombrement des sans-abri au Canada » (en collaboration avec L.McDonald et D.Hulchanski, 1995), ainsi que plusieurs autres chercheurs de SPR, dont Micheline Ross, Sue Langton, Sylvie Baillargeon et Chris Powell.

Pour de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec Ted Adam Harvey au 1 800 363-0832.

# *ANNEXE B :*

# *RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ (basés sur les réponses au sondage reçues le 18 août 1997)*

Les renseignements ci-après montrent les questions relatives à l'étude de faisabilité, ainsi que le pourcentage des centres correspondant à chaque réponse à « choix limité ».

**Collecte d'information générale et ressources informatiques**

1.(a) Lesquelles, parmi les méthodes suivantes permettant de recueillir des renseignements fiables et de transférer de l'information à un organisme central, seraient acceptables à vos yeux? (COCHER TOUTES LES MENTIONS ACCEPTABLES.)

41 % (a) Les itinérants remplissent des questionnaires, qui sont envoyés à un emplacement central aux fins d'introduction de l'information.

32 (b) Les itinérants remplissent des questionnaires qui sont ensuite introduits dans le système informatique par le personnel du centre.

**48** (c) Un employé interviewe la personne itinérante, remplit le questionnaire (imprimé) et l'envoie à un emplacement central aux fins d'introduction de l'information.

20 (d) Le personnel interviewe la personne itinérante, puis introduit les réponses directement dans la base de données globale au moyen d'Internet.

45 (e) Un employé interviewe la personne itinérante, introduit les réponses directement dans un ordinateur, puis l'information est plus tard envoyée au système central, par connexion directe de modem ou par Internet.

32 (f) Un employé interviewe la personne itinérante, introduit les réponses directement dans un ordinateur, puis une disquette contenant les renseignements est envoyée par la poste à un système central.

13 (g) Autre (veuillez préciser) : (voir le rapport pour information)

1.(b) Laquelle des méthodes ci-dessus serait préférable? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)
a (24 %) b (7 %) c (16 %) d (4 %) e (36 %) f (6 %) g (7 %)

2.(a) À votre avis, lesquels des moments suivants seraient acceptables pour recueillir de l'information auprès des itinérants? (COCHER TOUTES LES MENTIONS ACCEPTABLES.)

**73 %** (a) À leur arrivée au centre

18 (b) À leur départ du centre

**73** (c) Pendant leur séjour au centre

7 (d) Autre (veuillez préciser) : (voir le rapport)

0 (e) Aucune des réponses ci-dessus (PASSER À LA QUESTION 3.)

2.(b) Lequel des moments ci-dessus serait le meilleur pour recueillir de l'information auprès de vos itinérants? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)
a (62 %) b (4 %) c (33 %) d

3.(a) Quel est le plus haut niveau d'ordinateur actuellement utilisé par votre centre, le cas échéant? (COCHER UNE SEULE MENTION.)

6 % (a) Aucun ordinateur (PASSER À LA QUESTION 7 CI-DESSOUS.)

2 (b) Macintosh; veuillez préciser le type : (aucun détail n'a été fourni par ces centres)

6 (c) Compatible IBM 286

15 (d) Compatible IBM 386

**66** (e) Compatible IBM 486 ou compatible IBM Pentium

4 (f) Ne sait pas

3.(b) Lequel des ordinateurs ci-dessus utilisez-vous pour contrôler les entrées? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)
a (0 %) b (0 %) c (4 %) d (4 %) e (28 %)
67 % N'utilisent pas d'ordinateurs pour contrôler les entrées.

4.(a) Quel type de système d'exploitation votre ordinateur de plus haut niveau utilise-t-il? (COCHER UNE SEULE MENTION.)

| | |
|---|---|
| 2 % | (a) Macintosh |
| 6 | (b) DOS |
| **90** | (c) Windows |
| | (d) Ne sait pas |

4.(b) Quel type de système d'exploitation est employé pour contrôler les entrées? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE OU COCHER UNE SEULE MENTION.)

**67 %** N'utilisent pas d'ordinateurs pour contrôler les entrées.

a (0 %) b (8 %) c (26 %)

5. Votre centre possède-t-il un modem de 14,4 Ko ou mieux? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| **43 %** | Oui |
| 42 | Non |
| 15 | Ne sait pas |

6. Votre centre a-t-il accès à Internet? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| 26 % | Oui |
| **74** | Non |

7. Actuellement, possédez-vous ou participez-vous à un système d'information? (COCHER UNE SEULE MENTION.)

| | | |
|---|---|---|
| 42 | Oui | Veuillez décrire, par exemple, s'il s'agit d'un système à document imprimé ou d'un système informatique, etc. N'hésitez pas à ajouter, si vous le désirez, des pages et des échantillons de formules (le cas échéant). : |
| **58** | Non | 13 réponses ouvertes (voir le rapport) |

**Entreposage de l'information dans les centres**

8. Avez-vous des suggestions spécifiques pour assurer la confidentialité des répondants, pendant que les renseignements sont conservés au centre?

36 réponses (résumé fourni à la section 3)

9. À votre avis, quels sont les obstacles que présente l'application des mesures suggérées de sécurité?

23 réponses (résumé fourni à la section 3)

**Une fonction de traitement de l'information globale**

10. Quelle est votre méthode préférée pour le traitement de l'information globale, en présumant une protection égale de l'accès, des renseignements personnels, etc.? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| 16 % | Document écrit |
| 75 | Système informatique interne |
| 9 | Système Internet |
| 0 | Autre (veuillez préciser) : _____ |

**Administration du système et traitement de l'information**

11.(a) Lequel des emplacements suivants serait acceptable pour l'entreposage et l'administration des renseignements sommaires? (COCHER TOUTES LES MENTIONS ACCEPTABLES.)

| | |
|---|---|
| 41 % | (a) Administration municipale |
| 54 | (b) Organisme communautaire |
| 32 | (c) Université |
| 18 | (d) Entreprise privée de consultation |
| 20 | (e) Autre (veuillez préciser) : _____ (voir le rapport) _____ |
| 13 | (f) Aucune des réponses ci-dessus (PASSER À LA QUESTION 12.) |
| 7 | (g) Ne sait pas |

11.(b) Laquelle des réponses ci-dessus serait préférable pour emmagasiner et administrer les renseignements sommaires? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)

a (28 %) b (35 %) c (5 %) d (9 %) e (23 %)

12.(a) Quelles seraient des méthodes acceptables d'accéder aux renseignements de votre centre, à partir de la base de données régionale? (COCHER TOUTES LES MENTIONS ACCEPTABLES.)

| | |
|---|---|
| 34 % | (a) La base de données régionale met des rapports statistiques à la disposition de chaque centre, au moyen d'Internet. |
| 70 | (b) La base de données régionale fournit des rapports statistiques à chaque centre par la poste. |
| 46 | (c) La base de données régionale fournit des renseignements spécialisés en tableaux sur demande. |
| 30 | (d) La base de données régionale fournit des CD-ROM. |
| 45 | (e) De l'information brute sur les centres est disponible en permanence par Internet, à l'intention du centre intéressé (un système de sécurité serait conçu pour que seul le centre puisse accéder aux renseignements qui le concernent). |
| 48 | (f) Le centre reçoit son information brute sur disquette pour ses propres analyse et utilisation. |
| 7 | (g) Autre (veuillez préciser) : _____ (voir la note en fin de texte 17 pour les détails) _____ |

12.(b) Laquelle des méthodes suivantes serait préférable pour accéder aux renseignements de votre centre à partir de la base de données régionale? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)

a (11 %) b (30 %) c (6 %) d (8 %) e (21 %) f (19 %) g (6 %)

13.(a) Quelles seraient les méthodes acceptables pour accéder à des renseignements visant plusieurs centres, à partir de la base de données régionale? (COCHER TOUTES LES MENTIONS APPLICABLES.)

35 % (a) La base de données régionale diffuse des rapports par Internet.
35 (b) La base de données régionale met des sommaires statistiques (tableaux) à la disposition des intéressés grâce à Internet.
**69** (c) La base de données régionale fournit des rapports à des intervalles réguliers et (ou) sur demande.
63 (d) La base de données régionale fournit des sommaires statistiques (tableaux) à des intervalles réguliers et (ou) sur demande.
61 (e) La base de données régionale fournit des renseignements spécialisés sous forme de tableaux, sur demande.
22 (f) La base de données régionale fournit des renseignements sur un CD-ROM.
44 (g) Les renseignements visant plusieurs centres sont disponibles en permanence par Internet pour les centres participants (moyennant un système de sécurité).
43 (h) Le centre reçoit des renseignements visant plusieurs centres sur disquette, pour ses propres analyse et utilisation.
30 (i) Des renseignements visant plusieurs centres sont accessibles par Internet.
7 (j) Autre (veuillez préciser) : (voir la note en fin de texte 17 pour les détails)

13.(b) Laquelle des réponses ci-dessus serait préférable? ? (ENCERCLER UNE SEULE LETTRE.)

a (8 %) b (0 %) c (31 %) d (10 %) e (6 %) f (4 %) g (25 %) h (10 %) i (4%) j (2%)

14. Quelle serait d'après vous la fréquence souhaitable de mise à jour des renseignements ou rapports provenant de la base de données régionale?

(a) Renseignements sur un centre (COCHER UNE CASE)

8 % chaque semaine
**42** chaque mois
4 chaque année
39 tous les trois mois
0 tous les deux mois
8 Autre (précisez) : (voir le rapport)

(b) Renseigements sur plusieurs centres (COCHER UNE CASE)

8 % chaque semaine
32 chaque mois
8 chaque année
**47** tous les trois mois
0 tous les deux mois
6 Autre (précisez) : (voir le rapport)

15. Qui, d'après vous, devrait avoir le droit d'utiliser les rapports et les sommaires statistiques produits à partir des renseignements sur plusieurs centres? (COCHER TOUTES LES MENTIONS APPLICABLES.)

**69 %** Centres participants seulement
62 Les centres d'hébergement en général
49 Prestataires de services non gouvernementaux
51 Établissements pédagogiques
33 Le grand public
55 Groupes de revendication
60 Organismes gouvernementaux
9 Autre (veuillez préciser) : (voir le rapport)

16. Qui, d'après vous, devrait se voir accorder l'usage de l'information brute sur plusieurs centres, provenant du système d'information? (COCHER TOUTES LES MENTIONS APPLICABLES.)

| | |
|---|---|
| **83 %** | Centres participants seulement |
| 28 | Les centres d'hébergement en général |
| 20 | Prestataires de services non gouvernementaux |
| 24 | Établissements pédagogiques |
| 13 | Le grand public |
| 22 | Groupes de revendication |
| 33 | Organismes gouvernementaux |
| 6 | Autre (veuillez préciser) : (voir la note en fin de texte 19) |

17. Quelles dispositions différentes sur l'usage de l'information devraient s'appliquer, le cas échéant, à différents types d'utilisateurs?
17 réponses (voir le rapport)

**Confidentialité et renseignements personnels**

18. Quelle est d'après vous la méthode la plus appropriée pour obtenir un consentement éclairé en vue de recueillir des renseignements pour le système d'information? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| **87 %** | Consentement écrit |
| 11 | Consentement oral |
| 2 | Autre (prière de préciser) : (consentement écrit et oral nécessaires) |

19. Avez-vous des suggestions sur l'établissement de codes d'identification personnels?

19 réponses (voir le rapport)

20.(a) Quelles seraient des méthodes acceptables pour s'occuper des demandes d'itinérants désirant voir l'information qui les concerne? (COCHER TOUTES LES MENTIONS ACCEPTABLES.)

| | |
|---|---|
| 64 % | (a) Des documents imprimés sont entreposés au centre et consultés. |
| **68** | (b) Des dossiers informatiques sont entreposés au centre et consultés. |
| 30 | (c) On demande à une base de données centrale d'envoyer au centre l'information nécessaire. |
| 16 | (d) Accès à des documents informatiques grâce à Internet. |
| 2 | (e) Autre (veuillez préciser) : (documents imprimés sur place) (voir le rapport) |

20.(b) Laquelle des réponses ci-dessus serait la méthode préférable pour s'occuper des demandes d'itinérants souhaitant voir l'information qui les concerne? (ENCERCLER UNE LETTRE.)

a (35 %) b (43 %) c (9 %) d (9 %) e (4 %)

21. Votre centre préférerait-il recueillir en une fois tous les renseignements auprès d'un itinérant, ou poser chaque fois deux ou trois questions différentes à chacune de ses visites? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| **79 %** | En même temps |
| 19 | Poser différentes questions à chaque visite |
| 2 | Ne sait pas |

22. Prévoyez-vous des problèmes de confidentialité en permettant à des centres d'échanger des connaissances sur les renseignements recueillis et non recueillis? (COCHER UNE MENTION.)

| | |
|---|---|
| 43 % | Oui. Que faudrait-il faire à ce sujet? |
| **45** | Non |
| 11 | Ne sait pas |

**Conclusion**

23. Pensez-vous que la création d'un système d'information serait utile aux centres?

| | |
|---|---|
| **90 %** | Oui |
| 10 | Non |

24. Croyez-vous que votre centre utiliserait l'information produite à partir d'un système d'information?

| | |
|---|---|
| **89 %** | Oui |
| 11 | Non |

25. Quels seraient les principaux avantages d'un système d'information (le cas échéant), à votre avis? (COCHER TOUTES LES MENTIONS APPLICABLES.)

| | |
|---|---|
| 2 % | Aucun avantage |
| 74 | Statistiques améliorées pour la gestion interne |
| **85** | Usage pour des revendications ou la planification |
| 60 | Usage pour la gestion des cas |
| 21 | Autre (veuillez préciser) : _____(voir le rapport)_____ |

26. Veuillez décrire les inconvénients ou problèmes potentiels (le cas échéant) que présenterait l'application d'un système d'information.
36 réponses (voir le rapport)

27.(a) D'après vous, quels renseignements faut-il absolument recueillir pour un système d'information utile?

(b) Lesquels de ces renseignements devraient être obligatoires (un itinérant devrait les donner pour bénéficier du centre d'hébergement en fonction de vos règles administratives)? (COCHER DES CASES POUR CHAQUE MENTION de (a) à (gg).)

| | | (a) | | (b) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Essentiel(le) | Non Essentiel(le) | Incertain(e) | Obligatoire |
| (a) | Nom | **56 %** | 37 | 7 | **73** |
| (b) | Date de naissance | **93** | 5 | 2 | **82** |
| (c) | Sexe | **100** | 0 | 0 | **75** |
| (d) | Surnoms (autres noms utilisés) | **47** | 35 | 18 | 28 |
| (e) | Proche parent ou personne avec qui communiquer en cas d'urgence | **64** | 34 | 2 | 49 |
| (f) | Langue maternelle de l'itinérant | **69** | 24 | 7 | 20 |
| (g) | Statut d'Autochtone | **66** | 27 | 7 | 33 |
| (h) | Statut d'immigrant | **72** | 22 | 6 | 31 |
| (i) | Pays d'origine | **52** | 38 | 10 | 18 |
| (j) | État civil | **65** | 31 | 4 | 31 |
| (k) | Niveau d'instruction | **61** | 30 | 9 | 18 |
| (l) | Situation professionnelle | **75** | 18 | 7 | 39 |
| (m) | Professionn | **62** | 27 | 11 | 18 |
| (n) | Personnes à charge (le cas échéant) | **74** | 17 | 9 | 33 |
| (o) | Résidence précédente (c'est-à-dire, hôpital,appartement) | **77** | 16 | 7 | 31 |
| (p) | Raison sous-jacentede l'itinérance[5] | **87** | 9 | 4 | 53 |
| (q) | Cause de l'itinérance (éviction, etc.) | **87** | 9 | 4 | 39 |
| (r) | Date d'entrée | **91** | 4 | 5 | **75** |
| (s) | Date de sortie | **91** | 4 | 5 | **71** |
| (t) | Raison du refus d'un hébergement (le cas échéant) | **85** | 11 | 4 | 45 |
| (u) | Motif du départ du centre | **80** | 18 | 2 | 33 |

| | | (a) | | (b) | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Essentiel(le) | Non Essentiel(le) | Incertain(e) | Obligatoire |
| (v) | Services utilisés par l'itinérant (le cas échéant) | **78** | 15 | 7 | 31 |
| (w) | Expériences dans le centre d'hébergement | **47** | 35 | 18 | 23 |
| (x) | Problème de santémentale (le cas échéant) | **84** | 7 | 9 | 53 |
| (y) | Autres problèmes de santé (le cas échéant) | **82** | 7 | 11 | 49 |
| (z) | Problème de toxicomanie ou d'alcoolisme (le cas échéant) | **79** | 11 | 11 | 43 |
| (aa) | Source de revenu | **82** | 11 | 7 | 47 |
| (bb) | Où ira l'itinérant après avoir quitté le centre? | **67** | 20 | 13 | 27 |
| (cc) | Type d'habitation préféré de l'itinérant | **56** | 35 | 9 | 16 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| (dd) | Nombre de refus d'admission à l'arrivée dans un centre | **52** | 30 | 18 | 18 |
| (ee) | Cette personne figure-t-elle sur les listes d'attente d'hébergement? | **60** | 26 | 13 | 12 |
| (ff) | Combien de fois en situation d'itinérance? | **69** | 18 | 13 | 24 |
| (gg) | Autre (veuillez préciser) : _____ | **100** | 0 | 0 | 8 |

28. Veuillez décrire en détail les besoins actuels en information de votre centre d'hébergement, et comment un système d'information pourrait être conçu (le cas échéant) pour vous aider à y répondre.

36 réponses (voir le rapport)

29. Y a-t-il d'autres situations qu'un système d'information devrait envisager (par exemple, les répercussions sur les itinérants ou sur leur recours aux centres d'hébergement)? Certains employés du secteur des centres d'hébergement, auxquels nous avons parlé, craignent que la collecte d'information ne décourage certains itinérants d'utiliser les centres. Pour chaque situation de ce genre, veuillez indiquer ce que vous croyez être la question et quelle serait la meilleure pratique ou la solution.

**Situation** **Solution ou meilleure pratique**

29 réponses (voir le rapport)

30. Votre centre envisagerait-il de participer à un système de collecte de données et d'information?

**63 %** Oui
0 Non
37 Incertain(e)

NOTE : LES NON-RÉPONDANTS AU SONDAGE ENGLOBAIENT UN CERTAIN NOMBRE DE CENTRES AYANT INDIQUÉ UNE ABSENCE D'INTÉRÊT, PEUT-ÊTRE ENVIRON 15 %.

31. Quels autres renseignements (éventuels) la SCHL pourrait-elle vous fournir au sujet du système proposé d'information ou de l'essai pilote?

Aucun renseignement n'est nécessaire
19 réponses (voir le rapport)

32. Veuillez envoyer par télécopieur une copie de tous les formulaires que vous utilisez actuellement pour recueillir de l'information auprès des itinérants, et ce au numéro 416 977-7747, ou envoyer par la poste les formulaires à notre bureau du sondage.*

Nom du centre | Nom de la personne ayant rempli la formu | Numéro de téléphone

**MERCI** DE VOTRE AIDE POUR EXAMINER LE PRÉSENT DOCUMENT. SPR ASSOCIATES COMMUNIQUERA AVEC VOUS POUR RECUEILLIR VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS, OU ENCORE VOUS POUVEZ ENVOYER PAR TÉLÉCOPIEUR LES PAGES DE CETTE FORMULE D'ÉVALUATION AU NUMÉRO (416) 977-7747.

---

* Bureau du sondage, 2, rue Carlton, bureau 804, Toronto (Ontario) M5B 1J3.

# *ANNEXE C :*

# *ÉCHANTILLON INITIAL DE CENTRES SÉLECTIONNÉS POUR L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ*

(68 ont été inclus dans l'échantillon final de l'étude)
(* = ayant répondu au sondage)

Alberta Safe House Society, Calgary (Alberta)*
Alfa House, Calgary (Alberta)*
Avenue 15 Runaway Homeless Care Shelter, Calgary (Alberta)*
Booth Centre, Calgary (Alberta)*
Calgary Drop-In, Calgary (Alberta)*
Mustard Seed, Calgary (Alberta)*
Women's Emergency Shelter, Calgary (Alberta)*
Herb Jamieson Centre, Edmonton (Alberta)*
Hope Mission, Edmonton (Alberta)*
House Next Door, Edmonton (Alberta)*
Ou Place, Edmonton (Alberta)*
People In Need Shelter Society, Edmonton (Alberta)*
The Salvation Army, Addictions &, Edmonton (Alberta)*
Urban Manor, Edmonton (Alberta)*
Women's Emergency Shelter, Edmonton (Alberta)*
Fineday Family Shelter Society, Vancouver (Colombie-Britannique)*
Lookout Emergency Aid Society, Vancouver (Colombie-Britannique)*
New Beginnings House, Salvation Army Homestead, Vancouver (Colombie-Britannique)*
Salvation Army, Dunsmuir House for Men, Vancouver (Colombie-Britannique)*
Triage Emergency Services and Care Society, Vancouver (Colombie-Britannique)*
Capital Mental Health Association, Victoria (Colombie-Britannique)
M'akola Housing Society, Victoria (Colombie-Britannique)*
Salvation Army Family Services, Victoria (Colombie-Britannique)*
Sandy Merriman House, Victoria (Colombie-Britannique)*
The Victoria Coolaid Society, Victoria (Colombie-Britannique)
Main Street Project, Winnipeg (Manitoba)*
Salvation Army Men's Services, Winnipeg (Manitoba)*
Salvation Army Women' Services, Winnipeg (Manitoba)*
Emergency Shelter, Fredericton (Nouveau-Brunswick)*
Adsum House, Halifax (Nouvelle-Écosse)
Metro Turning Point, Halifax (Nouvelle-Écosse)*
Phoenix House, Halifax (Nouvelle-Écosse)*
Salvation Army, Halifax (Nouvelle-Écosse)*
Good Shepherd Centre, Hamilton (Ontario)
Harbour Rescue Mission, Hamilton (Ontario)*
Inasmuch House, Hamilton (Ontario)*
Interval House, Hamilton (Ontario)*
Mary' Place, Hamilton (Ontario)*
Men's Centre Good Shepherd Centre, Hamilton (Ontario)*
Men's Social Services, Salvation Army, Hamilton (Ontario)*
Native Women's Centre, Hamilton (Ontario)*
Dawn House Women's Shelter, Kingston (Ontario)*
Kingston Interval House, Kingston (Ontario)*
Ryandale House for the Homeless, Kingston (Ontario)*
Salvation Army Harbour Light Centre, Kingston (Ontario)*
Transitional & Supportive Housing Services of York Region, Newmarket (Ontario)*
L'Armée du Salut, Ottawa (Ontario)*
Bergers de l'espoir, Ottawa (Ontario)*
Union Mission, Ottawa (Ontario)*

Women's Shelter, Ottawa (Ontario)*
City Community Services, Thunder Bay (Ontario)*
Deenditen Shelter, Thunder Bay (Ontario)
Salvation Army Family Services Family Service Dept., Thunder Bay (Ontario)*
Salvation Army Hostel Services, Thunder Bay (Ontario)*
Sister Emelina Home for Women, Windsor (Ontario)*
Windsor Y Residence, Windsor (Ontario)*
Gite Jeunesse Beauport Inc., Beauport (Québec)
L'abri d'espoir, Montréal (Québec)*
La Maison du Père, Montréal (Québec)
Maison Marguerite de Montréal, Montréal (Québec)*
Maison du Bon Accueil, Montréal (Québec)
Mission Old Brewery Mission, Montréal (Québec)
Refuge des jeunes de Montréal, Montréal (Québec)
Armée du Salut, Ville de Québec (Québec)
La Maison Revivre, Ville de Québec (Québec)
Maison de l'Auberivière, Ville de Québec (Québec)*
Y.W.C.A., Ville de Québec (Québec)*
Centre le Havre de Trois-Rivières Inc., Trois-Rivières (Québec)*
Maison de Connivence, Trois-Rivières (Québec)*
Waterston Centre, Regina (Saskatchewan)*
Interagency Centre for Homeless, Saskatoon (Saskatchewan)*
Interval House, Saskatoon (Saskatchewan)*
Salvation Army Hostel, Saskatoon (Saskatchewan)*
Saskatoon Soc. for Protection of Children-Crisis Nursery, Saskatoon (Saskatchewan)
Y.W.C.A., Saskatoon (Saskatchewan)*

# *ANNEXE D :*

# *BIBLIOGRAPHIE*

Aubry, Tim, Shawn Currie et Céline Pinsent. *Élaboration d'un système de collecte et de gestion des données sur les sans-abri : première phase. Rapport final. Ottawa :* SCHL, été 1996.

Ambrosio, E., Baker, D., Crow, C. Hardill et K. Hardill. *The Street Health Report: A study of the health status and barriers to health care of homeless women and men in the City of Toronto.* Toronto (Ontario) : Street Health, 1992.

Begin, Patricia. *Les sans-abri au Canada.* Ottawa (Ontario) : Ministre des Approvisionnements et Services, 1994.

Blasi, Gary L. "Social Policy and Social Science Research on Homelessness." *Journal of Social Issues*, Vol. 6(4) (1990) : pp. 207-219.(1990): 207-219.

Blau, Joel. *The Visible Poor: Homelessness in the United States.* New York, NY: Oxford University Press, 1992.

Bray, R.M., M.L. Dennis et E.Y. Lambert. *The Washington DC Metropolitan Area Drug Study: DC–Overview of Selected Findings From the Homeless and Transient Population Study.* Affiche présentée à la deuxième conférence du NIDA sur la recherche et la pratique en matière de toxicomanie, Washington, D.C., 1993.

Culhane, Dennis. AThe ANCHoR System Project.@ Inédit. Philadelphie 1995

Dennis, M.L."Changing the Conventional Rules: Surveying Homeless People in Nonconventional Locations." *Housing Policy Debate*, 2(3) 1991: pp. 701-732.

———. *Coverage of Service-Based Methodology: Findings from the DC MADS Homelessness Study.* Document présenté à la Towards Census 2000 Conference, Arlington, VA, 1993.

Farrell, Paula. *ANCHoR System (Internal Manual).* Colorado: Colorado Coordinating Council on Housing and the Homeless, 1996.

Fournier, Louise. *Énumération de la clientèle des centres d'hébergement pour itinérants à Montréal.* Verdun : Centre de recherche de l'hôpital Douglas, août 1989.

Hulchanski, J.D., M. Eberle, K. Olds et D. Stewart. *Solutions to Homelessness: Vancouver Case Studies.* Vancouver (Colombie-Britannique) : UBC Centre for Human Settlements, 1991.

Kupfer, David J., Michael Levine et John A. Nelson. *Mental Health Information Systems: Design and Implementation.* New York: Marcel Dekker Inc., 1976.

McLaughlin, MaryAnn. *Les sans-abri au Canada : Rapport sur l'enquête nationale.* Ottawa (Ontario) : Conseil canadien de développement social, 1987.

Peressini, T., L. MacDonald et D. Hulchanski. *Évaluer le phénomène des sans-abri : à la recherche d'une méthode de dénombrement des sans-abri au Canada. Rapport.* Ottawa : SCHL, printemps 1996.

St. Clair, Paula. "ANCHoR Implementation Manual." Document interne. Chicago: Community Emergency Shelter Organization, 31 mai 1996.

Schmitz, Homer H. *Managing Health Care Information Resources.* Rockville, Md.: Aspen Publishers, 1987.

Soler, Mark I., Alice C. Shotton et James R. Bell. Glass Walls: *Confidentiality Provisions and Interagency Collaborations.* San Francisco: Youth Law Center, mars 1993.

Toronto. "Status Report on Hostel Services." Rapport interne. Toronto: Metro Community Services, Municipality of Metropolitan Toronto, 8 novembre 1996.

Trute, Barry, Bruce Tefft et David Scuse. *Human Service Information Systems: How to design and implement them.* Studies in Health and Human Services, Volume III. New York: The Edwin Meller Press, 1985.

Wills, Magda. "Survey of Homeless Men in the Salvation Army Maxwell Meighen Centre." Toronto, 1996.

1. Pour plus de amples renseignements sur SPR Associates, voir la dernière page de la présente annexe.

2. Le système ANCHoR (Automated National Client-specific Homeless services Recording), élaboré par les Departments of Housing and Urban Development et Health and Human Services des États-Unis, ainsi que la Fannie Mae Foundation, en collaboration avec l'University of Pennsylvania, est un système d'information visant à fournir des outils aux consommateurs, aux fournisseurs, aux groupes de revendication ainsi qu'aux organismes gouvernementaux, pour structurer plus efficacement la prestation des services aux itinérants.

3. Un des principes de base de l'étude pilote est que, pour avoir une meilleure vue d'ensemble de l'itinérance, il faudrait combiner les renseignements fournis par les centres individuels (après avoir évidemment supprimé les renseignements personnels) à une base de données communautaires globale.

4. L'usage de l'option Internet nécessiterait des mots de passe pour le personnel des centres. Afin d'augmenter la sécurité, les mots de passe consisteraient idéalement d'une combinaison de cinq à sept lettres et chiffres. Le site Web Internet pourrait être programmé de manière que les utilisateurs puissent changer leurs mots de passe périodiquement, afin d'augmenter davantage la sécurité. Dans les mots de passe, on pourrait aussi interdire l'usage de lettres consécutives (formation de mots). De plus, le site Web devrait être programmé de manière à permettre au personnel de changer les mots de passe et à laisser les cadres du centre donner et supprimer des mots de passe (c'est-à-dire, contrôler l'accès à la base de données sur Internet).

5. Par exemple, le revenu, l'alcoolisme ou la toxicomanie, la violence à domicile ainsi que la maladie mentale.